

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN DI BPMPPT (BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU) KABUPATEN PEKALONGAN

Hesti Lestari

ABSTRACT

Permitting is considered a very complicated, difficult and take a long time. Maind-seat it makes people reluctant to take care of permissions. Plus cases encountered either directly or indirectly, often distinguish social class. Quality services are closely related to customer satisfaction.

This research was conducted in BPMPPT (Investment Board and Integrated Licensing Service) Pekalongan, using qualitative research methods, informants and people who take care of licensing related parties, selected purposively. Data retrieved through observation, in-depth interviews, and documentation. Research instruments: the researcher himself, and implementation process using tools: a tape recorder, interview guidelines and documents. Research to identify any implementation issues of licensing services. Data analysis is descriptive analysis using a technique Tri angulation.

The result: BPMPPT have assessed IKM in 2012, 2013, and 2014; Results of the assessment in 2012: 76.50 score with a score of 74.0 in 2013 and 2014: a score of 73.8; These results indicate that during the three years from 2012 s / d 2014: decrease. Elements decreased: Getting Justice Services; Courtesy and hospitality Officer; Fairness Service Charge; Care Cost Certainty, Certainty and Security Services Schedule Services.

Keywords: *Quality of Service, Customers and IKM.*

PENDAHULUAN

Perizinan merupakan suatu hal yang sangat berbelit-belit, susah dan membutuhkan waktu yang sangat lama. Dengan tertanam *maind-seat* yang seperti itu membuat setiap orang enggan untuk mengurus perizinan. Ditambah lagi dengan adanya kasus-kasus yang kita temui baik secara langsung maupun tidak langsung.

Perlunya kejelasan antara petugas pemberi pelayanan dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan dalam manajemen pelayanan perizinan dapat kita cermati dalam kasus-kasus dibawah ini:

Kasus Perizinan yang berbelit-belit:

”Berulang kali saya katakan reformasi di bidang oil and gas kita diperlukan. Masih saja perizinannya itu berbelit-belit,” ujar Hatta di kantornya, Jakarta, Selasa (17/12/2013).”

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh Wakil Ketua Umum Kamar Dagang dan Industri Indonesia, (Kadin), Natsir Mansyur, Kamis (30/8/2013), terkait tentang izin usaha Smelter kemenperin. “ Dalam proses izin Usaha Pertambangan (IUP) di Kementerian ESDM, prosesnya sangat lama dan persyaratannya banyak. Padahal, izin itu hanya untuk meminta pasokan bahan baku saja, bukan untuk eksplorasi.”

Tidak hanya perizinan yang berbelit-belit yang menjadikan masyarakat enggan mengurus perizinan, akan tetapi juga terdapat ada pungutan liar yang diluar dari SOP. Berikut contoh kasus yang menceritakan adanya pungutan liar yang dilakukan oleh dinas perindustrian :

“Sesuai Perda, pengurusan SIUP TDP dan TDI baru tidak dikenai biaya, namun banyak laporan masyarakat di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KTTP) masih ada pungli yang melibatkan dinas lain yang ditugaskan di KTTP,” kata The Hok kemarin. Menurut dia, modus yang dilakukan dengan melibatkan oknum dinas.

Kasus diatas membuktikan bahwa tidak adanya transparansi dalam proses pelayanan perizinan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya pungutan liar diluar standart operasional prosedur dan perizinan yang memakan waktu sangat lama.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Pekalongan yang mengurus perijinan serta pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan pelayanan perijinan : a. Pelaksana Kebijakan; b. Masyarakat.

Teknik pengambilan informan dipilih secara *purposive*. Data dan informasi diperoleh dari informan terpilih (*key person*) dan diwawancarai secara individu. Narasumber berasal dari pelaksana kebijakan dan masyarakat akan dipilih mereka yang berasal dari Kabupaten Pekalongan.

Sumber data primer berasal dari informan dan sumber data sekunder dari lembaga-lembaga terkait. Di dalam usulan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui : (a) Observasi; (b) Wawancara mendalam; (c) Dokumentasi.

Instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri dalam proses pelaksanaannya menggunakan alat bantu seperti *tape recorder*, *interview guide* dan dokumen-dokumen.

Analisis dan interpretasi data melalui tahap-tahap sebagai berikut: a. Reduksi; b. kategorisasi dan verifikasi; c. *Open coding*, *axial coding* dan *selective coding*.

Penelitian ini menggunakan teknik Tri Angulasi, yang merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain (Moleong, 1996: 330). Tri Angulasi sumber dapat dilakukan dengan jalan :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi;
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu;
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang yang berbeda-beda;
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan yang berharga bagi penyelenggaraan perkuliahan “Administrasi Pembangunan”. serta “Manajemen Pelayanan Publik”

Model penelitian ini berupa penelitian deskriptif-eksploratif yang didasarkan atas studi kualitatif. Kelemahan dalam penelitian ini berupa keterbatasan teori yang dipakai sebagai landasan untuk mengungkap dan menganalisisnya.

HASIL PENELITIAN

Salah satu hal yang sangat penting untuk menilai apakah pelayanan yang disediakan oleh unit pelayanan pemerintah memuaskan atau tidak, perlu ada sebuah metode yang dapat akuntabilitas pelayanan publik. Sesuai dengan semangat dan tujuan *Good Governance* dan sesuai dengan amanat dalam proopenas tahun 2000, maka pemerintah melalui Kep Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap IKM pada BPMPT Kabupaten Pekalongan pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2014 dapat disimpulkan bahwa Indeks IKM menunjukkan kecenderungan menurun selama tiga tahun terakhir ini, dimana tahun 2012 menunjukkan angka 76,5 menurun menjadi 73,8 pada tahun 2014.

Unsur Pelayanan “Persyaratan Pelayanan” dalam Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan;
2. Persyaratan;
3. Kejelasan petugas pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas;
5. Tanggung jawab petugas;
6. Kemampuan petugas;
7. Kecepatan pelayanan;
8. Keadilan pelayanan;
9. Kesopanan petugas pelayanan;
10. Kewajaran biaya;
11. Kepastian biaya;
12. Kepastian jadwal;
13. Kenyamanan lingkungan dan
14. Keamanan pelayanan

Tujuan Program

Tujuan umum untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan di BPMPT (Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu) Kabupaten Pekalongan. Tujuan khususnya yaitu :

- (a) Meningkatnya sumber daya aparatur yang kompeten dalam bidang penanaman modal dan memberikan pelayanan perizinan,
- (b) Meningkatnya sistem informasi manajemen pelayanan secara terukur yang dapat memberikan kemudahan dalam penanaman modal dan perizinan, dan
- (c) Meningkatnya kepuasan dalam memberikan pelayanan dan kepuasan yang dilayani.

Manfaat Program

Program ini dapat dimanfaatkan untuk :

- a. Penguatan mata kuliah Administrasi Pembangunan dan Manajemen Pelayanan Publik;
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan perijinan di Kabupaten Pekalongan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang serta meningkatkan kinerjanya dalam rangka mencapai tujuan yang maksimal dan
- c. Dapat meningkatkan pengetahuan bagi peneliti dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan, serta meningkatkan kemampuan peneliti dalam menyelesaikan masalah.

PEMBAHASAN

Hasil IKM Per Unsur Per Tahun

Unsur Pelayanan “Persyaratan Pelayanan” dalam Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Pembahasan Unsur Pelayanan IKM
Tahun 2012-2014

| No | Unsur Pelayanan | Nilai | | |
|----|---------------------------------|-------|------|------|
| | | 2012 | 2013 | 2014 |
| 1 | Prosedur Pelayanan | 2,85 | 2,83 | 2,96 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,02 | 2,92 | 2,98 |
| 3 | Kejelasan Petugas Pelayanan | 3,03 | 2,84 | 2,99 |
| 4 | Kedisiplinan Petugas Pelayanan | 3,06 | 2,95 | 2,98 |
| 5 | Tanggungjawab Petugas Pelayanan | 3,17 | 3,00 | 3,04 |
| 6 | Kemampuan Petugas Pelayanan | 3,12 | 3,21 | 3,10 |
| 7 | Kecepatan Pelayanan | 3,03 | 2,88 | 2,90 |
| 8 | Keadilan Mendapatkan Pelayanan | 3,08 | 3,01 | 2,99 |
| 9 | Kesopanan dan Keramahan Petugas | 3,11 | 3,07 | 3,02 |
| 10 | Kewajaran Biaya Pelayanan | 3,14 | 3,06 | 2,90 |
| 11 | Kepastian Biaya Pelayanan | 3,09 | 2,93 | 2,86 |
| 12 | Kepastian Jadwal Pelayanan | 3,10 | 2,93 | 2,80 |
| 13 | Kenyamanan Lingkungan | 3,10 | 2,83 | 2,93 |
| 14 | Keamanan Pelayanan | 3,07 | 2,96 | 2,93 |

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa Unsur Pelayanan IKM: Pertama, tahun 2012 pada unsur Prosedur Pelayanan dan unsur Persyaratan Pelayanan merupakan yang paling rendah dari ke 14 unsur penilaian; Kedua, tahun 2013 pada unsur Prosedur Pelayanan dan unsur Kenyamanan Lingkungan merupakan yang paling rendah dari ke 14 unsur penilaian; Ketiga, tahun 2014 pada unsur Kepastian Jadwal Pelayanan dan unsur Kepastian Biaya Pelayanan merupakan yang paling rendah dari ke 14 unsur penilaian;

Berdasarkan hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan nilai per unsur mengalami penurunan. Nilai indeks yang paling kecil adalah unsur Kecepatan Pelayanan dan unsur Kewajaran Biaya Pelayanan.

Hasil Perbandingan Penilaian IKM Per Unsur Tahun 2012-2014

Unsur Prosedur Pelayanan

Dari tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian pada unsur prosedur pelayanan dari tahun 2012-2014 menunjukkan hasil unsur prosedur pelayanan selama tiga tahun mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa proses perbaikan prosedur membuat masyarakat merasakan kemudahan cara dalam mendapatkan pelayanan.

Unsur Persyarat Pelayanan

Berdasar penilaian bahwa unsur Persyaratan Pelayanan selama tiga tahun mengalami penurunan dan peningkatan. Dengan kata lain bahwa proses Persyaratan Pelayanan secara administratif membuat masyarakat merasakan kesulitan disebabkan karena sulitnya persyaratan yang diprosedurkan sedangkan 2014 mengalami kenaikan yang cukup baik.

Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan

Tabel tersebut diatas juga menunjukkan bahwa unsur Kejelasan Petugas Pelayanan selama tiga tahun mengalami penurunan dan peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa proses Kejelasan Petugas Pelayanan justru membuat masyarakat merasakan kesulitan karena petugas pelayanan dalam penjelasannya kurang terperinci, kurang jelas dan berbelit-belit tetapi pada tahun 2014 mengalami kenaikan yang cukup baik.

Unsur Kedisiplinan Petugas

Dari hasil penilaian pada tabel tersebut, juga dapat disimpulkan bahwa unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan selama tiga tahun mengalami penurunan dan peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa proses Kedisiplinan Petugas Pelayanan menurun, disebabkan karena kurang kedisiplinan. Tahun 2014 mengalami kenaikan, karena kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai.

Unsur Tanggung Jawab Petugas

Selain itu tabel tersebut juga menunjukkan bahwa unsur Tanggung jawab Petugas Pelayanan selama tiga tahun mengalami penurunan dan peningkatan. Proses Tanggungjawab Petugas Pelayanan menurun, disebabkan karena kurangnya tanggung jawab dari para petugas pelayanan, sedangkan 2014 mengalami kenaikan yang cukup baik.

Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan

Pada hasil penilaian dari tabel dapat disimpulkan, bahwa unsur Kemampuan Petugas Pelayanan selama tiga tahun mengalami peningkatan dan penurunan. Faktor penurunan Kemampuan Petugas Pelayanan, karena kurangnya tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Unsur Kecepatan Pelayanan

Hasil penilaian dari table tersebut juga dapat disimpulkan bahwa unsur Kecepatan Pelayanan selama tiga tahun mengalami penurunan dan peningkatan. Peningkatan unsur Kecepatan Pelayanan disebabkan, karena waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Disamping itu juga dapat disimpulkan bahwa unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan selama tiga tahun mengalami penurunan. Penurunan tersebut terjadi petugas pelaksanaan pelayanan yang membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.

Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kemudian tabel tersebut juga menunjukkan bahwa unsur Kesopanan dan Keramahan Pelayanan selama tiga tahun mengalami penurunan, dikarenakan sikap dan perilaku petugas kurang baik.

Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan

Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan selama tiga tahun mengalami penurunan. Penurunan tersebut, karena keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan terlalu mahal.

Unsur Kepastian Biaya Pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa unsur Kepastian Biaya Pelayanan 2012-2014 mengalami penurunan. Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan mengalami penurunan, dikarenakan ketidaksesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan

Dari tabel tersebut diatas, juga dapat disimpulkan bahwa unsur Kepastian Jadwal Pelayanan selama tiga tahun mengalami penurunan.

Unsur Kenyamanan Lingkungan

Unsur Kenyamanan Lingkungan Pelayanan selama tiga tahun mengalami penurunan dan peningkatan. Peningkatan pada tahun 2014 Kenyamanan Lingkungan disebabkan karena dengan adanya kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman.

Unsur Keamanan Lingkungan

Kesimpulan unsur terakhir dari perbandingan penilaian IKM per unsur Tahun 2012-2014 adalah bahwa unsur Keamanan Pelayanan selama tiga tahun mengalami penurunan dan peningkatan.

Kesimpulan Hasil Analisis Data per Unsur IKM Tahun 2012 - 2014

Gambar 1
Grafik Rekap Perbandingan Nilai IKM Per Unsur
Tahun 2012-2013



Berdasarkan perhitungan unsur diatas dapat disimpulkan unsur-unsur yang mengalami penurunan adalah sebagai berikut :

- (1) Keadilan Mendapatkan Pelayanan;
- (2) Kesopanan dan Keramahan Petugas;
- (3) Kewajaran Biaya Pelayanan;
- (4) Kepastian Biaya Pelayanan;
- (5) Kepastian Jadwal Pelayanan dan
- (6) Keamanan Pelayanan

PENUTUP

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan : (1) Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) telah melakukan penilaian IKM pada tahun 2012, 2013, dan 2014; (2) Hasil penilaian IKM pada tahun 2012 menunjukkan skor 76,50, pada tahun 2013 dengan skor 74,0 dan pada tahun 2014 menunjukkan skor 73,8; (3) Hasil tersebut menunjukkan bahwa selama tiga tahun dari 2012 s/d 2014 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang semakin menurun (4) Unsur-unsur IKM yang mengalami penurunan adalah Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan dan Keamanan Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, Yogyakarta, Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jakarta. LAN.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bina Aksara.
- Nugroho, Riant Dwidjowijoto, 2003. *Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Ratminto dan Atik SA. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter and SPM*, Yogyakarta.Pustaka Pelajar.
- Subarsono, 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi. Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta. Andi
- Wahab, Solichin Abdul, 2001. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2007. *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Media Presindo.