

**STRATEGI MENINGKATKAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau)**

Oleh:

Akhmad Fadillah

Dosen Pembimbing: Prof. Dr. H. Sujianto, M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Panam, Pekanbaru 28293, Telp/fax (0761)63277

ABSTRACT

The achievement of Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau in improving the compliance of public service standards is inseparable from several special points which include the value of administrative documents, electronic and non-electronic facilities and infrastructure and facilities, and adequate human resources in carrying out public services. However, the availability of non-electronic public service information (booklets, pamphlets, etc.) is still focused or in the DPMPTSP office, and inadequate facilities and infrastructure of special needs, infrastructure for people with physical disabilities (eg wheelchairs, guiding lanes, special toilets) and breastfeeding room.

In this study, the concept of theory used is the strategy theory proposed Ellitan (2008) as a research instrument, where to measure the strategies applied to an organization or company include; technology strategy, innovation strategy, and operation strategy. This research uses qualitative descriptive method with data collection techniques including interview, observation and documentation study.

The results showed that the strategy applied DPMPTSP Riau Province to run optimally. This is evidenced by the presence of human resources / service providers in providing services, service systems and availability of information electronically and non-electronically, online licensing innovation, service provision availability, online complaint management, performance appraisal of service users through Community Satisfaction Survey SKM/ e-voting, and questionnaire), as indicator of compliance standards established by Ombudsman RI. The strategy adopted by DPMPTSP of Riau Province has benefited the service user's certainty and convenience, but there are some weaknesses in the indicator in service for users with special needs services that are not fully supported by special needs (such as special needs, wheelchair and so on), as well as the form of direct socialization in encouraging the public in the field of licensing services and non-licensing.

Keywords: Public Service, Service Strategy, Technology Strategy, Innovation Strategy, and Operation Strategy.

PENDAHULUAN

Otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dimana tujuan pemberian otonomi kepada daerah adalah untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan dalam rangka pelayanan masyarakat dan pelaksanaan pembangunan didaerah (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah).

Pelayanan publik dengan diberlakukannya penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 memberi konsekuesnsi adanya pemberian kewenangan, hak dan kewajiban untuk mengelola urusan pemerintah dibidang tertentu. Pemerintah kabupaten/kota memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan urusan publik didaerah, salah satunya untuk membentuk perangkat sesuai kebutuhan, kemampuan dan kewenangannya. Selain itu pemerintah daerah juga memiliki kewenangan untuk membuat berbagai regulasi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik kepada pengguna jasa layanan atau masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dimana dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan; (a) Kepentingan umum, (b) Kepastian hukum, (c) Kesamaan hak, (d) Keseimbangan hak dan kewajiban, (e) Keprofesionalan, (f) Partisipatif, (g) Persamaan perlakuan atau

tidak diskriminatif, (h) Keterbukaan, (i) Akuntabilitas, (j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k) Ketepatan waktu, dan (l) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Asas Pelayanan Publik tersebut tidak akan berjalan tanpa adanya dinas atau instansi pemerintahan sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat dalam hal menyediakan pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia memberikan suatu bentuk penghargaan kepatuhan pada seluruh pemerintahan yang terdiri dari tingkat kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota.

Penghargaan yang diberikan oleh Ombudsman RI tersebut adalah penghargaan yang berfokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik, dimana dalam hal ini berbentuk atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpampang di ruang pelayanan, karena hal ini memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mendapatkan standar pelayanan.

Penghargaan yang diberikan oleh Ombudsman RI tersebut diberi nama dengan penghargaan tingkat kepatuhan tinggi dalam standar pelayanan publik. yang diberikan oleh Ombudsman RI kepada pemerintah daerah melalui SKPD yang memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi atau teratas terhadap standar pelayanan publik. Adapun kriteria dan bobot penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI dalam memberikan penghargaan tersebut adalah sebagai berikut

Tabel 1

Variabel Penilaian Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

No	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator	Bobot
1	Standar Pelayanan	Utama	1. Persyaratan	6.0
			2. Sistem mekanisme dan prosedur	6.0
			3. Produk pelayanan	6.0
			4. Jangka waktu penyelesaian	12.0
			5. Biaya/tarif	12.0
2	Maklumat Pelayanan	Utama	Ketersediaan maklumat pelayanan	12.0
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Utama	Ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau nonelektronik (booklet, pamphlet, website, monitor televisi, dll)	12.0
4	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Utama	1. Ketersediaan ruang tunggu	3.0
			2. Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan	2.0
			3. Ketersediaan loket/meja pelayanan	3.0
5	Pelayanan Khusus	Utama	Ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)	2.0
6	Pengelolaan Pengaduan	Utama	1. Ketersediaan sarana pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)	5.0
			2. Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan	3.0
			3. Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan	5.0
7	Penilaian Kinerja	Utama	Ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan	2.5
8	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Tambahan	1. Ketersediaan visi dan misi pelayanan	2.0
			2. Ketersediaan motto pelayanan	2.0
9	Atribut	Tambahan	Ketersediaan petugas penyelenggaraan menggunakan ID card	2.5
Total				100

Sumber : Ombudsman Perwakilan Riau, Tahun 2017

Penghargaan tingkat kepatuhan zonasi yang menentukan tinggi rendahnya standar pelayanan publik di tingkat suatu instansi memperoleh penilaian pemerintah daerah dibagi menjadi tiga berikut.

Tabel 2

Zona Penilaian Instansi Pemerintah Daerah

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0 – 50	Rendah	Merah
51 – 80	Sedang	Kuning
81 – 100	Tinggi	Hijau

Sumber : Ombudsman Perwakilan Riau, Tahun 2017

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa penghargaan tingkat kepatuhan yang diberikan oleh Ombudsman RI pada tahun 2017 diberikan dalam bentuk predikat zonasi yang terdiri dari zona merah dengan tingkat kepatuhan rendah dari rentang nilai 0-50 , selanjutnya zona kuning dengan tingkat kepatuhan sedang dari rentang nilai 51-80, dan terakhir zona hijau dengan tingkat kepatuhan tinggi dari rentang 81-100.

Provinsi Riau menerima penghargaan pelayanan publik dari Ombudsman RI dengan predikat kepatuhan tinggi atau zona hijau dan berada diperingkat ke 6 dari 13 provinsi lainnya. Penghargaan ini diberikan karena tingkat kepatuhan pemerintah daerah melalui SKPD dalam menginformasikan standar pelayanan publik pada setiap produk layanannya kepada masyarakat. Dalam hal ini terdapat dua instansi dilingkup Pemerintah Provinsi Riau yang mendapatkan penghargaan tersebut yakni BP2T (Badan Perizinan dan Pelayanan Terpadu) yang kini menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau dan BPAD (Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah) yang kini menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah.

Untuk bisa meningkatkan kepatuhan tinggi atau zona hijau dalam standar pelayanan pelayanan publik ini, tentunya DPMPTSP Provinsi Riau mempunyai suatu strategi. Adapun strategi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. *Inward Looking*; merupakan strategi yang sasarannya diarahkan pada penguatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan secara internal dengan peningkatan kompetensi sumberdaya pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, dan penyiapan standar operasional prosedur pelayanan.
- b. *Out Looking*; merupakan strategi yang sasarannya diarahkan bagi kepentingan langsung pengguna layanan melalui penyediaan kemudahan layanan informasi perizinan dan non perizinan, penerapan standar pelayanan menyangkut persyaratan, waktu, dan biaya yang mudah diakses.

Tujuan dan sasaran jangka menengah yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Riau dirumuskan dalam tujuan strategis organisasi dengan indikator kinerja yang terukur. Berikut misi, tujuan dan ssaran jangka menengah DPMPTSP Provinsi Riau tahun 2014-2019.

Tabel 3

Misi, Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau Tahun 2014-2019

No	Misi	Tujuan	Sasaran
1	Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang cepat, akurat dan akuntabel	Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan prinsip pelayanan prima	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan penyebaran informasi perizinan dan non perizinan. - Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang cepat dan akurat dan akuntabel. - Penerbitan perizinan dan nonperizinan yang akurat. - Meningkatkan pengendalian penerbitan perizinan dan non perizinan. - Meningkatkan kapasitas kelembagaan PTSP Provinsi Riau dan Kabupaten/Kota
2	Meningkatkan kualitas sumber daya manusia	Untuk meningkatkan sumber daya manusia pelayanan yang professional	Meningkatkan profesionalisme aparatur pelayanan
3	Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan	Meningkatkan mutu pelayanan perizinan dan non perizinan	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kualitas perizinan dan non perizinan berbasis IT. - Meningkatkan akurasi hasil survey
4	Meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan	Untuk meningkatkan penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat	Meningkatkan pelayanan penanganan pengaduan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat

Sumber : Ombudsman Perwakilan Riau Tahun 2017

Pencapaian DPMPTSP Provinsi Riau dalam meraih penghargaan tingkat kepatuhan tinggi atau zona hijau dalam standar pelayanan publik, tidak terlepas dari beberapa poin khusus yang mempunyai penilaian tinggi dan mengungguli SKPD lain yang ada di

Provinsi Riau. Poin tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai kelengkapan dokumen administrasi yang tinggi
2. Kondisi sarana dan prasarana yang lengkap bila dibandingkan dengan SKPD yang lainnya

3. Sumber Daya Manusia yang memadai dalam hal pelayanan publik, karena di dinas ini kebanyakan pegawai DPMPTSP adalah lulusan sarjana

Meskipun DPMPTSP Provinsi Riau sebagai salah satu SKPD yang menerima penghargaan atas standar kepatuhan pelayanan publik yang telah ditetapkan Obusmen RI tersebut, Namun berdasarkan observasi sementara penelitian dilapangan masih terdapat beberapa fenomena dan kekurangan dalam standar kepatuhan pelayanan publik tersebut antara lain :

- a. Belum menyeluruhnya sistem informasi pelayanan publik (Variabel penilaian, poin 3), yaitu Ketersediaan informasi pelayanan publik non elektronik (booklet, pamflet, dan sebagainya) masih terfokus atau berada pada DPMPTSP sendiri, Konsekuensinya, sosialisasi sasarannya tidak langsung menyeluruh diarahkan bagi kepentingan langsung semua pengguna layanan, terutama jenis perizinan (pengguna jasa layanan di daerah diluar Kota Pekanbaru kurang diperhatikan dalam konteks sosialisasi informasi).
- b. Belum terintegrasinya atau memadainya sarana dan prasarana pelayanan khusus, yaitu ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus bagi penyandang disabilitas, seperti pegawai pelayanan publik yang menguasai komunikasi nonverbal (tunawicara) dan prasarana bagi masyarakat yang cacat fisik (seperti, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus) dan ruang menyusui bagi ibu menyusui.

METODE

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan, dengan penentuan informan pada Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/ DPMPTSP) Provinsi Riau, Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan DPMPTSP Provinsi Riau, Kepala Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman DPMPTSP Provinsi Riau, dan masyarakat pengguna jasa layanan DPMPTSP Provinsi Riau Kepala. Selanjutnya observasi untuk melihat dan menganalisa kejadian-kejadian dilapangan, serta wawancara, data atau laporan pelayanan publik pada kantor DPMPTSP Provinsi Riau yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena strategi pelayanan public yang diterapkan. Data yang terkumpul kemudian dianalisa dan digambarkan melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

HASIL

A. Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Penerapan kepatuhan pelayanan publik yang diterapkan DPMPTSP Provinsi Riau mengalami peningkatan dalam standar pelayanan publik yang ditelah dilaksanakan atau DPMPTSP Provinsi Riau memperoleh nilai/zonasi hijau dengan nilai delapan puluh lima koma delapan empat (85,84) pada tahun 2016 dan delapan puluh tiga (83) pada tahun 2015.

Untuk memperoleh predikat standar kepatuhan pelayanan publik tersebut, dengan standar kriteria yang telah ditetapkan sebagaimana diuraikan pada bab pendahuluan (tabel 1), tentulah

membutuhkan strategi yang efektif, dinamis dan sesuai perubahan dan perkembangan teknologi serta kondisi pengguna layanan itu sendiri. Menurut Ellitan (2008) ada beberapa strategi yang diterapkan pada suatu organisasi atau perubahan dalam melakukan pelayanan publik, meliputi; strategi teknologi, strategi inovasi, dan strategi operasi.

1. Strategi Teknologi

Hal yang perlu diperhatikan dalam proses perencanaan teknologi adalah menetapkan strategi dengan melakukan inovasi. Inovasi bersumber pada dua hal yaitu; 1) *Technology Push* (Dorongan Teknologi), yaitu inovasi merupakan hasil dari penelitian dasar. Model ini tidak berorientasi pada kebutuhan masyarakat yang ada dan mendesak, menciptakan kebutuhan yang sama sekali baru, dan 2) *Market Pull* (Tarikan dari Pasar) merupakan inovasi teknologi yang timbul karena adanya kebutuhan sosial ekonomi yang mempergunakan penelitian dasar dan terapan untuk menciptakan produk yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut yang lebih bersifat mendesak.

Berdasarkan hasil penelitian terkait penerapan strategi teknologi, DPMPTSP Provinsi Riau telah menerapkan penggunaan teknologi untuk mendorong masyarakat/pengguna jasa layanan mengetahui secara tidak langsung standar, mekanisme, rencana kerja, dan lainnya maupun informasi berkaitan dengan pelayanan perizinan dan nonperizinan dengan tujuan mendorong supaya masyarakat untuk mengurus perizinan setelah mengakses informasi tersebut (*website*), dapat mempersiapkan kebutuhan mengenai perizinan dan non perizinan yang akan diurus, dengan tujuan pelayanan publik atau pelayanan yang menjadi kewenangan DPMPTSP Provinsi Riau dapat berjalan efektif, terbuka dan

transparan bagi masyarakat/pengguna jasa pelayanan tersebut.

Berdasarkan observasi terhadap website DPMPTSP Provinsi Riau tersebut, secara garis besar bentuk atau menu ketersediaan informasi yang disajikan, meliputi; perizinan online, pengaduan online, jenis-jenis pelayanan, mekanisme perizinan, produk hukum, regulasi penanaman modal.

Berkenaan dengan strategi teknologi (*market pull*) dalam upaya meningkatkan pelayanan yang bersifat cepat dan reponsif yang memberi kemudahan dalam pelayanan, maka berdasarkan observasi dan tinjauan penelitian dalam penerapan strategi teknologi sesuai kebutuhan masyarakat tersebut diterapkan standar pelayanan kepatuhan pelayanan publik, meliputi; perizinan online, dan pengaduan online.

Pelayanan publik elektronik (perizinan online) bertujuan untuk mempermudah masyarakat pengguna layanan, dimana masyarakat secara tidak langsung dapat dengan cepat dan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan, melakukan pendaftaran secara *online*, sehingga pelayanan publik terhadap kelompok sasaran dapat terwujud dimana salah satu standar pelayanan publik yang ditetapkan terpenuhi bagi kelompok sasaran yang jauh (diluar daerah kota Pekanbaru) dari kantor DPMPTSP Provinsi Riau.

Dari hasil penelitian bahwa dalam misi meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat, salah penerapan strategi teknologi pada pelayanan pengaduan melalui sistem elektronik yang dimiliki DPMPTSP Provinsi Riau meliputi website, email, dan melalui telpon/sms. DPMPTSP Provinsi Riau terutama dalam

iklim kemajuan teknologi informasi sudah menerapkan proses informasi dan perizinan *online*.

2. Strategi Inovasi

Strategi inovasi mengacu kepada pembaharuan suatu produk, proses dan jasa baru. Terdapat beberapa aspek penting dalam perumusan strategi inovasi yang perlu dikaji dengan cermat oleh organisasi, meliputi; kompetensi manajerial, komitmen pemimpin dan partisipasi aktif bawahan, penggunaan R&D (*Research and Development*), fasilitas R&D, jaringan sistem informasi, timing inovasi.

Langkah awal yang perlu diambil DPMPTSP Provinsi Riau dalam melakukan inovasi adalah mengetahui dengan baik publik yang dituju. Untuk itu diperlukan sistem informasi yang mampu mengidentifikasi secara tepat profil DPMPTSP Provinsi Riau yang menjadi sasaran pelayanan. Jaringan informasi tidak hanya berguna untuk memperoleh informasi tetapi juga mengidentifikasi mampu mengakomodasikan publik dalam tuntutan pelayanan dan perkembangan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan penelusuran elektronik terhadap informasi yang disediakan DPMPTSP Provinsi Riau, berkenaan dengan aspek ini, jelas bahwa DPMPTSP Provinsi Riau mampu memanfaatkan sistem jaringan dalam mengakomodasikan publik dalam tuntutan pelayanan dan perkembangan teknologi informasi. Melalui sistem jaringan yang dimiliki, berbagai hal yang berkaitan dengan syarat dan prosedur perizinan dan non perizinan dapat diakses publik sehingga memberikan kepastian dan kemudahan pelayanan.

Penggunaan R&D adalah suatu unit kerja organisasi yang bertugas dan bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas riset (mengembangkan inovasi)

dalam rangka mengembangkan organisasi/perusahaan. R&D merupakan proses formal untuk menjalankan ide-ide inovatif. Penggunaan R&D (*Research and Development*) dan teknologi inovasi produk dan pengembangan proses menjadi suatu tuntutan.

Jika ukuran strategi yang digunakan adalah R&D maka dari aspek ini jelas DPMPTSP Provinsi Riau telah menggunakan R&D (*Research and Development*). penelitian dan perkembangan dalam upaya meningkatkan standar pelayanan publik. Penelitian dan perkembangan-perkembangan pelayanan publik terhadap kelompok sasaran yaitu, petugas pelayan publik dan masyarakat pengguna jasa layanan sebagai bahan evaluasi tercapainya sasaran dan tujuan organisasi.

Terkait dengan penggunaan R&D ini, DPMPTSP Provinsi Riau melalui pemanfaatan R&D dalam upaya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dibidang penanganan pengaduan dilakukan langkah proaktif mengantisipasi keluhan/ pengaduan masyarakat terhadap pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Langkah proaktif tersebut adalah dengan mengetahui secara dini tingkat kepuasan masyarakat dan perkembangannya yang dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Pengukuran IKM sendiri memiliki 2 (dua) tujuan yaitu :

- 1) Bagi penyelenggara pelayanan, adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

- 2) Bagi masyarakat, sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan

Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disampaikan kepada penerima layanan/masyarakat yang datang untuk yang mengurus izin dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi Riau dengan mengambil responden sebanyak 1.749 responden. Dari hasil pengolahan data kuesioner, nilai akhir IKM DPMPTSP Provinsi Riau adalah **82,25** dengan kategori mutu pelayanan “**A (Sangat Baik)**” (Sumber: Evaluasi Rencana Kerja DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2016).

3. Strategi Operasi

Strategi operasi merupakan cara mencapai tujuan dan sasaran yang dijabarkan dalam kebijakan dan program. Berdasarkan tujuan dan sasaran DPMPTSP Provinsi Riau, maka strategi yang akan dilakukan DPMPTSP Provinsi

Riau (berdasarkan review Rencana Strategis tahun 2016), dalam periode Tahun 2014-2019, melalui *inward looking*, dan *outward looking*.

Inward Looking merupakan strategi yang sasarannya diarahkan pada penguatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan secara internal dengan peningkatan kompetensi sumber daya pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, dan penyiapan standar operasional prosedur pelayanan, melalui penguatan sumber daya aparatur, sarana dan prasarana, standar operasional prosedur pelayanan.

Ketersediaan aparatur pada DPMPTSP Provinsi Riau diarahkan yang memiliki kompetensi dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya didukung oleh sumber daya manusia sebanyak 96 (sembilan puluh enam) orang. Berikut tingkat pendidikan pegawai DPMPTSP Provinsi Riau.

Tabel 4
Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	S3	0
2	S2	13
3	S1	52
4	Diploma	5
5	SLTA	26
	Jumlah	96 (PNS)

Sumber : *Sub Bagian Kepegawaian dan Umum DPMPTSP Provinsi Riau, 2016*

Dari hasil penelitian prasarana DPMPTSP Provinsi Riau memadai sebagai penunjang keberhasilan pelaksanaan operasional pelayanan publik secara keseluruhan sarana dan prasarana yang tersedia di DPMPTSP Provinsi Riau memiliki kondisi yang terawat dan baik. Namun, masih memiliki kekurangan dalam sarana dan prasarana penyandang disabilitas/ pengguna jasa layanan khusus seperti kursi roda dan sebagainya.

Sedangkan Standar Oprasional Prosedur (SOP) merupakan acuan pegawai dalam melakukan standar pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa setiap bidang yang ada pada DPMPTSP Provinsi Riau telah memiliki SOP yang dapat diketahui dan diakses oleh masyarakat melalui iformasi teknologi (*website* DPMPTSP Provinsi Riau).

Selain itu, strategi operasi *outward looking* merupakan strategi yang sasarannya diarahkan bagi kepentingan langsung pengguna layanan melalui penyediaan kemudahan layanan informasi perizinan dan non perizinan, penerapan standar pelayanan menyangkut persyaratan, waktu, dan biaya yang mudah diakses.

Administrasi pelayanan publik DPMPTSP Provinsi Riau sesuai kewenangan dan tugas, dituntut untuk mampu memenuhi standar pelayanan publik yang berkelanjutan dan tuntutan reformasi yang berkembang pada masyarakat. Disamping itu administrasi pelayanan diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi untuk mewujudkan administrasi pelayanan sesuai dengan sasaran dan tujuan organisasi. Artinya, bahwa administrasi pelayanan publik memainkan peranan yang penting didalam menentukan sistem pelayanan publik yang dijalankan DPMPTSP Provinsi Riau yang efektif.

Dengan adanya sistem administrasi pelayanan publik DPMPTSP Provinsi Riau secara elektronik dan non elektroik maka dapat menjawab tantangan perubahan lingkungan atau kebutuhan yang bersifat mendadak/mendesak (pengaduan online dan perizinan online). Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih rapi terkendali, sederhana dan mudah dipahami baik oleh masyarakat maupun aparatur pemerintahan. Pelayanan publik terkait dengan, informasi, prosedur pendaftaran dan penerbitan perizinan yang dapat memperpendek rentang administrasi tersebut sebagai keunggulan kompetitif.

Upaya perbaikan dalam prosedur pendaftaran dan penetapan yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Riau telah mengarah pada hal yang positif. Hal ini dibuktikan dengan melakukan

pembenahan dalam segala bidang yang termasuk di dalamnya adalah kecepatan dalam waktu pendaftaran dan penetapan, pembagian dan penyederhanaan loket, serta penggunaan teknologi informasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dan disimpulkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik, DPMPTSP Provinsi Riau telah melakukan strategi operasi melalui :

1. Peningkatan pelayanan yang terkait dengan dukungan dari mekanisme yang ada yang berdampak pada percepatan pelayanan dengan menggunakan sistem elektronik.
2. Menyediakan meja informasi dan masalah (*help desk*) dengan menempatkan petugas untuk memberikan arahan permasalahan yang akan ditindak lanjuti.
3. Peningkatan kualitas SDM petugas pelayanan melalui program latihan, melakukan studi banding ke daerah lain.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Meningkatkan Standar Pelayanan Publik

Keberadaan DPMPTSP Provinsi Riau sebagai Satuan Kerja Perangkat provinsi Riau sebagai gerbang investasi dengan target DPMPTSP Provinsi Riau menjadi percontohan dalam memberikan pelayanan perizinan terbaik di tingkat provinsi maupun skala nasional. Untuk mewujudkan tujuan investasi yang merupakan satu penggerak peningkatan perekonomian DPMPTSP Provinsi Riau berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima dengan terus melakukan inovasi dalam mengakomodasi pengurusan perizinan dan non perizinan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pelayanannya. Dampak perubahan lingkungan strategis dipengaruhi oleh

faktor eksternal dan internal yang akan berpengaruh terhadap peran DPMPTSP Provinsi Riau untuk Tahun 2014-2019.

a) Pelimpahan Kewenangan dan Perubahan Struktur Organisasi

Faktor Internal yang dihadapi pelayanan perizinan, yaitu pelimpahan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan yang belum sepenuhnya dilimpahkan kepada DPMPTSP Provinsi Riau menyebabkan sering terjadi keterlambatan penerbitan perizinan dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian pelimpahan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan yang belum sepenuhnya dan mengalami perubahan jumlah yang dilimpahkan kepada DPMPTSP Provinsi Riau menyebabkan sering terjadi keterlambatan penerbitan perizinan dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

b) Belum Optimalnya Sosialisasi Secara Langsung

Untuk mendorong masyarakat dalam mengurus perizinan, maka dibutuhkan informasi mengenai pelayanan perizinan tersebut, dengan tujuan mendorong kesadaran masyarakat secara langsung. Dari hasil penelitian sosialisasi secara langsung dalam rangka menumbuhkan dan mendorong masyarakat dalam mengurus perizinan belum optimal, dimana belum adanya kerjasama yang pasti antara instansi daerah dengan DPMPTSP Provinsi Riau dan tidak ada jadwal DPMPTSP dalam melakukan seminar/ roadshow terkait upaya meningkatkan kesadaran masyarakat pada penanaman modal dan pelayanan perizinan terutama pada daerah yang belum didukung jaringan informasi teknologi/IT.

c. Belum Terintegrasinya Teknologi Informasi Antara Instansi Terkait

Berdasarkan hasil penelitian faktor eksternal yang mempengaruhi kelompok sasaran dalam mengakses informasi pelayanan publik belum tersedianya perangkat teknologi informasi dan komunikasi yang terpadu yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan antara instansi daerah/terkait dengan DPMPTSP Provinsi Riau.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan Strategi yang diterapkan DPMPTSP Provinsi Riau untuk meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik dengan “Menjadi Lembaga Pelayanan Perizinan Prima” dibuktikan dengan adanya sistem pelayanan dan ketersediaan informasi secara elektronik dan non elektronik, perizinan online, maklumat pelayanan, rencana strategis dinas, pengaduan online, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM/ e-voting), serta indikator standar kepatuhan lainnya yang ditetapkan Ombudsman RI. Hal tersebut, berdampak atau memberi manfaat kepastian dan kenyamanan pengguna jasa layanan sesuai dengan komitmen DPMPTSP Provinsi Riau dalam menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik ‘Cepat, Efisien, Responsif, Integritas, dan Akuntabel’ dan sesuai dengan motto dan nilai organisasi yang dianut. Namun, DPMPTSP Provinsi Riau perlu meningkatkan sarana dan prasarana pengguna layanan berkebutuhan khusus yang belum sepenuhnya didukung sarana kebutuhan khusus (seperti; jalur bagi kebutuhan khusus, kursi roda, dan sumber daya manusia) sebagai salah satu bentuk standar kepatuhan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- David, R.Fred. 2006. *Manajemen Strategis*. Salemba Empat: Jakarta.
- Ellitan, dkk. 2008. *Manajemen Strategi Operasi: Teori dan Riset di Indonesia*. Alfabeta: Bandung.
- Effendi, dkk. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Heene, Aime, dkk. 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Refika Aditama: Bandung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Ivancevich, Konopaske, Matteson. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. PT. Erlangga: Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2005. *Strategi "Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif"*. Erlangga: Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Gajah mada University Press: Yogyakarta.
- Patilima, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Alfabeta : Bandung.
- Purwanto, Iwan. 2008. *Manajemen Strategi*. CV Yarna Widya: Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Analisis Swot Teknik Pembedaan Kasus Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Salusu, J. 2004. *Pengambilan Keputusan Strategi Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. PT Grasindo Widiasaranan Indonesia: Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Stratejik*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sutarto. 2006. *Dasar-Dasar Organisasi*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiyasarana Indonesia: Jakarta.
- Tripomo, Tedjo dan Udan. 2005. *Manajemen Strategi*. Rekayasa Sains: Bandung.
- Wahab, Abdul Aziz. 2008. *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.

Dokumen

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 01 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Website DPMPTSP Provinsi Riau.