

**“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN  
PERIZINAN TERPADU (BPMPT) KABUPATEN POSO DALAM  
PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN USAHA”**

Oleh

**AGUSTAF TABARU**

**090813169**

***ABSTRAK***

*Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) merupakan suatu Badan yang mengatur pelayanan dalam pemberian Izin mendirikan usaha. Terlihat jelas sampai saat ini kondisi pelayanan publik di Indonesia selalu membuat masyarakat tidak puas karena birokrasinya yang berbelit-belit, lamban, melelahkan bahkan tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan yang dikelola administrasi negara. Sehingga ketidak pastian ini sering menjadi penyebab munculnya praktek KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ada tiga level pembahasan dalam kerangka meningkatkan pelayanan publik, pertama kebijakan (peraturan perundang-undangan), kedua kelembagaan, ketiga, sumber daya manusia.*

*Kualitas Pelayanan pada dasarnya memberikan kontribusi penting dalam perusahaan negeri maupun swasta.Selain itu juga kualitas pelayanan yang baik mampu mempertahankan citra dari perusahaan tersebut.Tercermin dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban.Dengan demikian masyarakatpun merasa dengan pelayanan yang ditawarkan.*

*Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif. Dimana peneliti melakukan observasi secara langsung dengan melihat kualitas Pelayanan Publik pada BPMPT.Selain itu juga peneliti melakukan wawancara dengan bantuan berupa daftar peranyaan terhadap masyarakat yang terlibat dalam pembuatan Surat Izin Mendirikan Usaha.Setelah diteliti dan melakukan wawancara pelayanan pada BPMPT sampai saat ini masih relatif belum memuaskan.Ada sebagian besar pengeluhan dari masyarakat belum dipenuhi oleh insansi tersebut, seperti masalah biaya yang masih mahal,*

*pelayanan yang kurang cepat, dan pegawai yang tidak transparan masalah biaya dan waktu pelayanan.*

*Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka perlu yang namanya rencana srategik untuk meningkatkan mutu pelayanan sebagai pedoman dalam penyusunan sasaran program dan kegiatan pembangunan di daerah khususnya bidang pelayanan administrasi perizinan. Disamping itu rencana strategis juga dimaksudkan untuk terciptanya keterpaduan kebersamaan dan tanggungjawab sesuai tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) bidang perizinan, sekaligus dimaksudkan untuk memberikan dorongan, pengembangan inspirasi dan kreatifitas untuk mencapai keberhasilan.*

*Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Pemberian Izin*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah negara yang bercita-cita untuk mencapai *good governance*. Syarat bagi terciptanya *good governance*, paling tidak meliputi transparansi, akuntabilitas, dan pemerintahan yang partisipatif. Namun ketika kita melihat perilaku birokrasi publik dalam menjalankan sistem pemerintahan, ada begitu banyak masalah yang akan ditemui. Birokrasi publik di Indonesia menghadapi masalah multidimensional yang amat kompleks. Struktur yang sangat hirarkis, terkotak-kotak, dan membuat para pejabat birokrasi kurang mampu mengembangkan kreativitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah saat ini berupaya untuk merenovasi segala hal untuk membuat Indonesia semakin maju. Salah satunya adalah melaksanakan Otonomi Daerah, yang dimaksud dengan Otonomi Daerah itu sendiri adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia didasarkan pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah merupakan landasan bagi Pemerintah Daerah dalam menjalankan roda Pemerintah Daerah itu sendiri.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yaitu untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui penertiban peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman peningkatan pelayanan terpadu satu pintu dan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan perizinan terpadu di daerah yang esensinya mewajibkan kepada Pemerintah Daerah Propinsi kabupaten dan Kota untuk membentuk perangkat Daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Daerah.

Kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu adalah satu organisasi teknis untuk pelayanan Perizinan dan non perizinan Propinsi Sulawesi Tengah yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah kabupaten Poso. Hal ini dilakukan sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kelancaran tugas umum di bidang perizinan dan non perizinan serta lebih mensukseskan pelaksanaan pelayanan publik secara berdaya guna dan berhasil guna.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu atau yang disingkat menjadi BPMPT Kabupaten Poso adalah gabungan dari Badan Penanaman Modal dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu yang berdiri pada tahun 2010. Digabungkannya dua instansi tersebut dikarenakan di Badan Penanaman Modal mempunyai pelayanan perizinan dibidang penanaman modal sedangkan kantor pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai sebagian pelayanan perizinan yang diatur oleh Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2009 tentang pelimpahan sebagian kewenangan dibidang perizinan.

Bupati Kabupaten Poso pun menginginkan agar pelayanan perizinan dapat melalui satu pintu sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

## **B. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pemberian izin mendirikan usaha di Badan penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso.

- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pemberian izin mendirikan usaha di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso.

### **C. Hasil dan Pembahasan**

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu merupakan salah satu instansi yang dibentuk Pemerintah Daerah dengan maksud agar pelayanan perizinan dan non perizinan sudah melalui pelayanan terpadu satu pintu sehingga tidak lagi menjadikan pelayanan khususnya di bidang perizinan tidak berbelit-belit dan menyusahkan masyarakat.

Di Bidang Perizinan dipimpin oleh kepala bidang dengan dibantu oleh kepala Sub Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan serta Kepala Sub Bidang pelayanan Informasi dan penanganan Pengaduan. Kepala bidang perizinan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu. Dengan memiliki tata kerja yang dibagi dalam tiga loket dalam mengurus perizinan usaha.

Secara umum pelayanan sangat dibutuhkan oleh seluruh masyarakat. Pelayanan yang murah, cepat, tepat, adil, transparan dan lain sebagainya menjadi tuntutan dikalangan masyarakat. Semua orang menginginkan pelayanan yang berkualitas. Pemberian pelayanan dalam izin mendirikan usaha sangat berpengaruh bagi perekonomian di Negara Indonesia. Untuk itu pegawai harus menciptakan citra yang baik agar memperoleh dukungan publik yang diwujudkan antara lain opini publik yang positif.

Dari hasil penelitian yang sudah dijabarkan sebelumnya melalui wawancara dengan informan yang berjumlah 30 orang, terdiri dari 10 orang di kecamatan Poso Kota Selatan, 10 orang di kecamatan Poso Kota dan 10 orang di kecamatan Poso Pesisir. Maka dapat diketahui bahwa pegawai di bidang perizinan BPMPT Kabupaten Poso dalam memberikan pelayanan masih belum dapat dikatakan sudah berkualitas. Karena banyak informan yang masih mengeluh tentang syarat-syarat dalam pelayanan izin usaha, kemampuan pegawai, ketepatan waktu pelayanan, standar biaya dan kecepatan pelayanan. Pegawai juga belum transparan dalam memberikan pelayanan khususnya masalah biaya administrasi. Dalam wawancara dengan informan, masih banyak juga masyarakat yang mengeluarkan dana tambahan kepada pegawai agar pelayanannya dipercepat, mengenai syarat-syarat pelayanan masih banyak juga yang tidak sesuai

dengan peraturan Daerah yang berlaku, contohnya masyarakat hanya membawa KTP dan foto dalam mengurus izin tetapi mendapat pelayanan, sedangkan di peraturan Daerah yang dikeluarkan Bupati Poso Nomor 44 Tahun 2009 tentang pedoman pelayanan umum syaratnya bukan hanya KTP dan Foto saja tetapi masih ada yang lain diantaranya fotocopy sertifikat/keterangan kepemilikan tanah, surat keterangan tidak keberatan dari tetangga dan lingkungan terdekat, akte pendirian perusahaan bagi yang berbadan hukum/keterangan usaha dari kelurahan/desa, fotocopy fiscal(surat pajak), serta lain sebagainya.

Begitupun juga dalam pelayanan yang diberikan seperti kemampuan dalam menggunakan sarana dan prasarana, menurut informan masih ada juga pegawai masih kurang mampu menggunakan sarana yang ada sehingga berdampak pada kecepatan dalam pemberian pelayanan.

Pegawai dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat walaupun sudah melalui satu pintu namun pegawai tidak menunjukkan profesionalisme kerja dan pegawai pun tidak mengetahui dampak negatif yang mereka timbulkan misalnya masyarakat menjadi malas untuk mengurus izin, target yang ingin dicapai tidak maksimal dan dampak buruk bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

## **D. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso dalam pemberian izin mendirikan usaha, maka dapat disimpulkan pelayanan pegawai di bidang perizinan sebagai pemberi pelayanan sebagai berikut:

#### **1. Standar Operasional Pelayanan (SOP) Berdasarkan Waktu**

Standar Operasional Pelayanan (SOP) Berdasarkan Waktu belum sepenuhnya maksimal. Karena izin yang dikeluarkan belum sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) walau pun sudah melalui satu pintu, padahal dalam aturan izin yang keluar hanya membutuhkan waktu 1-4 hari saja namun faktanya, izin yang dikeluarkan lebih dari waktu yang telah ditentukan.

#### **2. Perilaku Pegawai**

Perilaku dari pegawai yang menjalankan pelayanan belum profesional dan dapat dilihat dari syarat-syarat pelayanan, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sarana dan prasarana yang ada, ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dan standar biaya bahkan belum transparan yang masih menjadi kendala dalam pemberian pelayanan izin mendirikan usaha.

### 3. Kinerja Pegawai

Kinerja dari pegawai yang tidak menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai dampak yang buruk bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Poso dan tanggapan masyarakat yang negatif sehingga masyarakat yang ingin memulai usaha baru terkadang malas untuk mengurus izin di Bidang Perizinan.

Dengan demikian maka bidang perizinan harus mempunyai rencana yang strategik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Rencana strategis yang dibutuhkan adalah sebagai suatu dokumen yang berisi tentang visi dan misi. bidang strategis harus diintervensi terlebih dahulu dalam rangka mengemban visi tersebut, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan di bidang perizinan itu sendiri. Rencana strategis yang disusun akan berdampak pada penyusunan sasaran program kegiatan pembangunan di Daerah khususnya bidang Pelayanan administrasi perizinan, disamping itu rencana yang strategis dimaksudkan agar terciptanya keterpaduan kebersamaan dan tanggung jawab sesuai tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) bidang perizinan, sekaligus dimaksudkan untuk memberikan dorongan, pengembangan inspirasi dan kreatifitas untuk mencapai keberhasilan.

## 2. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menuliskan beberapa saran dibawah ini:

1. Efisiensi, yaitu pegawai bidang perizinan tidak boros dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian bahwa para pegawai secara berhati-hati agar memberikan hasil yang sebesar-besarnya kepada publik. Dengan demikian nilai efisiensi lebih mengarah pada penggunaan sumber daya yang dimiliki secara cepat dan tepat, tidak boros dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Sehingga dapat dikatakan baik jika para pegawai dapat menjalankan tugas dan kewenangannya secara efisien.

2. Efektivitas, yaitu para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada publik harus memenuhi target atau tujuan publik dalam pencapaian tujuannya, bukan tujuan pemberi pelayanan (pegawai).
3. Kualitas layanan, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat harus memberikan kepuasan kepada yang dilayani.
4. Responsivitas, yaitu berkaitan dengan tanggungjawab pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat yang sangat mendesak. Pegawai harus cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan.
5. Akuntabilitas, yaitu berkaitan dengan pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas dan kewenangan administrasi publik. Jadi pegawai harus akuntabel dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya.
6. Transparansi, yaitu pegawai harus terbuka kepada masyarakat. Jadi pegawai dalam memberikan pelayanan harus terbuka tentang syarat-syarat, biaya, waktu, dan lain sebagainya yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengurus perizinan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. Jakarta: PPM.
- Hadi, Sutrisno. 1999. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Fakultas Psikologi UGM
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Pramusinto, Agus. dan Purwanto Erwan Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudjana. 1975. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alva Beta

Tjiptono, Fandy, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, Bitner, 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.

### **Dokumen**

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman peningkatan pelayanan terpadu satu pintu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan perizinan terpadu.
- Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 8 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan perizinan Terpadu Kabupaten Poso.
- Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 11 Tahun 2009 tentang pelimpahan sebagian kewenangan dibidang perizinan kepada kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso.
- Peraturan Daerah Kabupaten Poso No. 4 Tahun 2012 tentang perubahan atas peraturan Daerah Kabupaten Poso.
- Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 13 Tahun 2010 tentang organisasi dan tata kerja lembaga teknis Daerah.
- <http://deluthus.blogspot.com/>
- <http://mistercela21.wordpress.com/2009/10/04/teknik-sampling/>