

EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN IZIN REKLAME PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BP2T) KOTA MANADO

Lilys Sutriyanti,
Jantje Mandey
Salmin Dengo

ABSTRACT: *Background: The public service as any service, either in the form of public goods and public services that, in principle, be the responsibility of central or local government agencies in an effort to meet the needs of the community or the implementation of the provisions of the legislation. Integrated one-stop service is one of the government's efforts in improving the quality of public services particularly related to licensing services. Quality of service required permission billboards as one of the factors that drive the success of a particular company to improve its business. Methods: Using qualitative research methods with the aim of this study was to evaluate the results of policies permit services advertisement on Integrated Licensing Service Agency of Manado. Data collection techniques in this study through observation or field notes directly to the location of research, conduct interviews and documentation. Discussion: The results of the evaluation showed that service policies permit billboards in BP2T has not been equally effective because there are still some things that are not as it should be such a lack of coordination with the technical team, the level of satisfaction is not maximized, the realization of the targets which have not been optimal, human resources are still less . Conclusions: Policy billboard permit services already shown good results but not maximum so there is still room for improvement for the next year so that the results achieved can be maximized.*

Keywords: *Evaluation of Public Policy, Permit Services Advertising.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan izin Reklame yang berkualitas dibutuhkan sebagai salah satu faktor yang mendorong berhasilnya suatu perusahaan tertentu atau perorangan dalam meningkatkan usahanya. Izin Reklame yang didapatkan tentu akan memberikan kepastian hukum terhadap suatu bidang perusahaan

maupun masyarakat demi kepentingan sendiri dalam mengembangkan usahanya. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu usaha yang dilakukan pemerintah dalam hal perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya terkait dengan pelayanan perizinan. Pelayanan satu pintu merupakan wujud dari kepedulian pemerintah terhadap dunia usaha terhadap ketidakpuasan usahawan terhadap proses perizinan dan pelayanan jasa dalam berinvestasi.

Untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang berkualitas maka Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado telah menetapkan beberapa kebijakan, antara lain ialah merumuskan visi, misi, dan program kegiatan. Visi BP2T Kota Manado ialah “ Meningkatkan Investasi Daerah dalam

Pelayanan Perizinan yang Prima dan Terpadu”; sedangkan Misi-nya ialah : (1) Meningkatkan efektivitas pelayanan, ketepatan waktu dan profesionalisme; (2) Memberikan kepastian pelayanan perizinan dan (3) Membentuk sumber daya manusia yang profesional dalam melayani perizinan. Kebijakan lain yang ditetapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Badan ini ialah menetapkan standarisasi waktu penyelesaian pelayanan yaitu 8 hari kerja sampai maksimal 14 hari kerja. Untuk mewujudkan standarisasi waktu pelayanan tersebut, maka ditetapkan mekanisme alur pelayanan dengan empat dasar yaitu mudah, cepat, pasti, dan transparan.

Berdasarkan studi pendahuluan atau pra survei yang dilakukan menunjukkan adanya beberapa masalah atau kendala dalam rangka pelaksanaan pelayanan Izin Reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado antara lain adalah jumlah pegawai atau SDM (Sumber Daya Manusia) masih kurang, sarana peralatan dan fasilitas pendukung masih terbatas dan belum di maksimalkan penggunaannya dan koordinasi dengan instansi terkait lainnya belum efektif, dan kendala lainnya yang bersifat teknis. Kondisi tersebut dapat berdampak pada tidak maksimalnya hasil dari suatu kebijakan yang dibuat dalam pelayanan Izin Reklame tersebut.

Kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang di cita-citakan. Jika cita-cita bangsa Indonesia adalah mencapai masyarakat yang adil dan

makmur berdasarkan pancasila (ketuhanan, kemanusiaan, persatuan, Demokrasi, dan keadilan) dan UUD 1945 (Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan hukum dan tidak semata-mata kekuasaan), kebijakan publik adalah seluruh prasarana (jalan, jembatan, dan sebagainya) dan sarana (mobil, bahan bakar dan sebagainya) untuk mencapai “tempat tujuan” tersebut.

Dari sini kita bisa meletakkan “kebijakan publik” sebagai “manajemen pencapaian tujuan nasional”. Dapat kita simpulkan bahwa: (1) Kebijakan publik mudah untuk dipahami karena maknanya adalah “hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional”; (2) Kebijakan publik mudah diukur karena ukurannya jelas, yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah ditempuh.

Namun bukan berarti kebijakan publik mudah dibuat, mudah dilaksanakan, dan mudah dikendalikan, karena kebijakan publik menyangkut factor politik (Nugroho, 2012:171).

Mengacu pada Hogwood dan Gunn 1990 (dalam Suharto, 2008) , kebijakan publik sedikitnya mencakup hal-hal sebagai berikut: (1) Bidang kegiatan sebagai ekspresi dari tujuan umum atau pernyataan-pernyataan yang ingin dicapai; (2) Proposal tertentu yang mencerminkan keputusan-keputusan pemerintah yang telah dipilih; (3) Kewenangan formal seperti undang-undang atau peraturan pemerintah; (4) Program, yakni seperangkat kegiatan yang mencakup rencana penggunaan sumber daya lembaga

dan strategis pencapaian tujuan; (5) Keluaran (output), yaitu apa yang nyata telah disediakan oleh pemerintah, sebagai produk dari kegiatan tertentu; (6) Teori yang menjelaskan bahwa jika kita melakukan X, maka akan diikuti oleh Y; (7) Proses yang berlangsung dalam periode waktu tertentu yang relatif panjang.

Evaluasi menempatkan kebijakan dalam penilaian atas pelaksanaan dan akibatnya, yang memberi pemahaman bahwa ada model yang dapat dijadikan penilaian baik dalam pelaksanaannya maupun akibat-akibat yang akan terjadi. Akibat yang segera dapat dipahami disebut sebagai Effect, sedangkan yang akan dapat dipahami dalam waktu yang lama sebagai hasil akhir dari suatu kebijakan disebut sebagai hasil akhir dari suatu kebijakan disebut sebagai Impact. Baik Effect maupun Impact itulah yang menjadi dampak yang harus diketahui melalui evaluasi kebijakan (dalam Ali dkk, 2012).

Dalam Undang-undang RI No.25 tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Website Resmi Pemko Medan, Izin reklame adalah reklame yang diberikan oleh pemerintah Kota kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan.

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Metode Penelitian Kualitatif. Menurut Sugiyono (dalam Harbani Pasolong, 2013:161) Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

B. Fokus penelitian

Fokus penelitian dalam Evaluasi kebijakan pelayanan Izin Reklame ini, adalah; Hasil kebijakan yang didefinisikan sebagai tingkat pencapaian tujuan atau sasaran kebijakan/program yang telah ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. Dengan menggunakan teori William Dunn (1999) peneliti menggunakan tipe kriteria untuk mengevaluasi hasil kebijakan pelayanan Izin Reklame, yaitu: Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan.

C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data terdiri dari: (1) Data primer – data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dan,; (2) Data sekunder – semua data yang diperoleh secara

tidak langsung dari objek penelitian (Pasolong, 2013).

Teknik Pengumpulan data yang digunakan peneliti antara lain sebagai berikut: (1) Wawancara,; (2) Catatan Lapangan,; (3) Dokumentasi.

D. Informan/Sumber Data

Informan penelitian ini adalah para Aparatur/ PNS Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado, juga Masyarakat subyek Izin Reklame (Perusahaan maupun perorangan) yaitu sebagai berikut:

Kepala BP2T : 1 orang
Kepala Bidang Pelayanan Izin Reklame BP2T : 1 orang
Petugas dari Instansi Teknis : 2 orang
Pegawai Staf / Pelaksana : 2 orang
Masyarakat atau perusahaan yang telah membuat Izin Reklame : 6 orang
Jumlah Informan : 12 orang

E. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah deskriptif naratif. Teknis ini menurut Miles dan Huberman (dalam Satori & Komariah, 2013) terdiri dari 3 alur yaitu;

(1)Reduksi data (Reduction); (2) Penyajian data (Data display); (3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi (Conclusion Drawing and Verification).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Rangkuman Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa informan pada kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu sebanyak 6 orang, dan masyarakat yang membuat izin reklame sebanyak 6 orang, dengan demikian jumlah informan sebanyak 12 informan.

Adapun hasil wawancara sebagaimana telah di paparkan sebelumnya

dapat dirangkumkan sebagai berikut dengan mengacu pada indikator-indikator dalam Evaluasi kebijakan publik menurut Dunn (1998) yaitu; Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas dan Ketepatan.

a. Efektivitas

Dilihat dari efektivitas kebijakan pelayanan izin reklame yang pertama apakah penetapan kebijakan pelayanan izin reklame dapat dilaksanakan dengan terencana apakah mengalami hambatan, sesuai dengan hasil wawancara dan observasi menyangkut kebijakan pelayanan izin reklame menurut Kepala BP2T dan kepala bidang serta pelaksana kebijakan pelayanan izin reklame sudah dilaksanakan dengan terencana dan tidak mengalami hambatan sebab sejak awal sudah diberikan informasi atau instruksi-instruksi yang berkaitan dengan kebijakan atau program pelayanan izin reklame dan pegawai yang menjalankan pun sudah mengerti sehingga pada saat menginformasikan kepada masyarakat tidak terjadi kesalahan-kesalahan. Adapun hambatan yang di sebabkan karena masih ada Tim Teknis yang tidak mengikuti prosedur yang di tetapkan sedangkan menurut informan dari para Tim teknis adanya hambatan dikarenakan kurangnya koordinasi dari BP2T dan pengurusan administrasi yang serba lambat baik itu dari pihak BP2T atau dari pihak Masyarakat yang mengurus izin reklame.

Yang kedua mengenai target menurut para informan sudah sangat jelas dan sudah direalisasikan secara maksimal, target dalam memberikan pelayanan yang baik, sudah mencapai hasil karena dalam pelayanan izin reklame jangka waktu yang diberikan sudah terencana dengan baik. Menurut informan masyarakat yang telah mengurus izin reklame mengatakan bahwa jangka waktu yang telah ditetapkan sesuai

dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Dan yang ketiga mengenai tujuan dan sasaran, jika target yang ditetapkan direalisasikan secara maksimal dan berjalan dengan lancar, dengan semestinya tujuan dan sasaran akan dapat diwujudkan secara maksimal.

b. Efisiensi

Dilihat dari efisiensi berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi menurut para informan pada BP2T penggunaan anggaran / dana yang ditetapkan untuk setiap kebijakan atau program pelayanan izin reklame sudah maksimal, karena setiap program kebijakan pelayanan izin reklame dapat direalisasikan dengan baik sesuai dengan anggaran / dana yang dapat dipertanggung jawabkan dan besaran biaya yang dibayarkan oleh pihak yang mengurus izin reklame sesuai dengan biaya yang ditentukan dan aturan yang ditetapkan dalam Perda Kota Manado No. 5 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Begitupun dengan informan dari masyarakat yang membenarkan bahwa anggaran atau biaya yang dibayarkan memang sesuai dengan besar biaya yang telah ditentukan. Mengenai penggunaan sarana dan prasarana pada BP2T Kota Manado yang ada saat ini sudah dapat dimanfaatkan atau digunakan secara optimal dan maksimal untuk pelayanan izin reklame yang direncanakan.

Mengenai Sumber Daya Manusia para pegawai BP2T telah dimanfaatkan secara optimal dan maksimal sesuai dengan pencapaian hasil pelayanan izin reklame. Potensi SDM para pegawai cukup baik dan mengharuskan akan pengetahuan menggunakan Media Elektronik dengan baik walaupun jumlah SDM saat ini masih kurang tapi hal tersebut tidak mengurangi kredibilitas pelayanan izin reklame.

c. Kecukupan

Dilihat dari kecukupan berdasarkan hasil wawancara dan observasi hasil pelayanan izin reklame pada BP2T menurut para informan sudah mencapai hasil yang realistis dan pelayanan ini mendapatkan opini yang baik dari masyarakat karena mendapatkan kenyamanan dalam mengurus izin reklame dan pelayanan ini juga perlu ditingkatkan lagi baik dalam pengurusan administrasi maupun dalam penyelenggaraan atau pembuatan reklame.

Mengenai persyaratan administrasi menurut informan dari masyarakat yang telah membuat izin reklame sudah sesuai dengan apa yang diperlukan untuk digunakan dalam pembuatan reklame dan persyaratan administrasi diberlakukan untuk semua pihak yang akan atau ingin mengurus izin reklame dan tidak di beda-bedakan.

d. Perataan

Dilihat dari perataan berdasarkan hasil wawancara dan observasi tingkat keadilan menurut para informan BP2T sudah memberlakukan secara adil dan merata pelayanan izin reklame kepada pihak/ kelompok sasaran yang mengurus izin reklame, dan dalam pengurusan reklame disini tidak memandang status sosial baik itu yang mengurus pihak kalangan rendah ataupun tinggi tetap akan di layani. Begitupun menurut para informan masyarakat yang telah mengurus izin reklame selama pengurusan perizinan, pelayanan yang diberikan sesuai antrian yang ada mana yang lebih dulu maka akan dilayani lebih dulu dan cukup adil dalam memperlakukan pihak yang akan mengurus izin serta pihak-pihak yang mengurus izin reklame tidak menerima adanya perlakuan diskriminatif selama pengurusan reklame tersebut.

e. Responsivitas

Dilihat dari responsivitas berdasarkan hasil wawancara dan observasi kebijakan pelayanan yang dilaksanakan telah sesuai dengan permasalahan yang nyata dilapangan menurut para informan dengan permasalahan yang ada seperti pengurusan berkas yang ribet maka BP2T menetapkan kebijakan pelayanan satu atap untuk mempermudah pengurusan berkas. Dan setiap permasalahan yang ada akan ditanggapi oleh BP2T secara efektif dan efisien memberikan solusi yang mudah diterima oleh pihak yang mengurus izin reklame. Begitupun dengan apa yang dikatakan informan masyarakat/pihak yang mengurus izin reklame membenarkan bahwa setiap permasalahan yang dikeluhkan akan ditanggapi langsung untuk dicarikan solusi.

f. Ketepatan

Dilihat dari ketepatan berdasarkan hasil wawancara dan observasi tingkat penerimaan dan kepuasan serta hasil kebijakan yang signifikan menurut para informan melalui IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) diketahui sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan izin reklame, dan itu dibuktikan melalui penghargaan dari Ombudsman dengan predikat termasuk dalam Zona Hijau yang artinya tingkat pelayanan dilihat dari kepuasan masyarakat yaitu cukup bagus juga dengan ucapan informan dari pihak masyarakat yang mengurus izin reklame yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BP2T.

Mengenai Kontribusi, kebijakan pelayanan izin reklame selama ini sudah memberikan kontribusi yang berarti terhadap pendapatan BP2T. Maksimalnya pendapatan yang diperoleh akan memberikan peningkatan hasil pendapatan yang optimal.

2. Pembahasan Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dan rangkuman wawancara yang telah di paparkan sebelumnya, adapun pembahasan hasil analisis data yang mengacu pada kriteria evaluasi kebijakan menurut Dunn (1999) dalam pelayanan izin reklame.

a. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas disebut juga hasil guna. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Seperti yang dikatakan Staf Dosen BPA UGM Yogyakarta, (2000 : 109) efektivitas adalah suatu efek atau akibat yang di kehendaki dalam suatu perbuatan. Setiap perbuatan yang efisien, tentu saja juga berarti efektif, karena di lihat dari hasil, tujuan, atau akibat yang di kehendaki dengan perbuatan itu telah di capai.

Berdasarkan hasil definisi yang ada diatas dapat disimpulkan bahwa dari aspek tingkat keberhasilan kebijakan pelayanan izin reklame sudah sangat baik dan terencana secara maksimal. Berdasarkan penjelasan dari rangkuman wawancara maka dalam poin Efektivitas ini peneliti mencoba mengkombinasikan antara definisi efektivitas di atas dengan pencapaian hasil kebijakan apakah dapat dilanjutkan atau tidak. Poinnya adalah; membahas kebijakan atau program pelayanan izin reklame, realisasi target yang di capai, dan tujuan/ sasaran dari setiap kebijakan atau program pelayanan izin reklame.

Poin pertama yang dibahas kebijakan atau program pelayanan izin reklame pada BP2T terencana dengan baik dengan adanya pelayanan satu atap sehingga mempermudah dalam pengurusan administrasi yang tidak berbelit-belit berdasarkan hasil

observasi dan wawancara yang ditemui di lapangan kebijakan atau program pelayanan tersebut sudah efektif diterapkan dari proses pengurusan berkas yang maksimal sampai dengan proses kelengkapan berkas untuk mempermudah pembuatan pembangunan reklame.

Poin kedua yang dibahas mengenai target yang direalisasikan dari BP2T sesuai temuan berdasarkan hasil observasi dan wawancara target yang dilaksanakan telah direalisasikan secara maksimal kepada masyarakat atau pihak yang akan mengurus izin reklame namun masih ada sebagian masyarakat yang belum mengerti mengenai hal tersebut baik itu pengembangan sistemnya ataupun prosedur pelayanannya hal ini menjadi poin pertimbangan bagi BP2T untuk lebih meningkatkan kinerja pegawai sehingga kedepannya nanti akan berjalan dengan efektif dan tidak menghambat pencapaian dalam pelayanan.

Poin ketiga mengenai tujuan dan sasaran dari setiap kebijakan atau program pelayanan izin reklame, memberikan pelayanan yang prima, cepat dan transparan kepada masyarakat sudah maksimal dilaksanakan, namun pada jumlah pengurusan izin tidak ada peningkatan pada tahun 2014 berdasarkan Laporan Tahunan SKPD 2014 penurunan jumlah pengurusan mencapai 10,93 % dibandingkan di tahun 2013, menurunnya jumlah pengurusan izin ini karena adanya Moratorium pada Izin Mendirikan Bangunan yang mengharuskan untuk menunggu terbitnya Peraturan Daerah dulu yang mengatur Rancangan Tata Ruang Wilayah hal ini juga mempengaruhi dalam penyelenggaraan reklame yang belum efektif.

b. Efisiensi

Menurut The Liang Gie (1962:7) efisien adalah pengertian yang menggambarkan adanya perbandingan terbalik antara suatu usaha dengan hasil yang di capai dalam usaha tersebut. Perbandingannya di lihat dari dua segi:

- 1) Di lihat dari segi hasil, suatu usaha dikatakan efisien kalau usaha itu memberikan hasil yang terbaik, baik mutu maupun jumlah.
- 2) Dari segi usaha, suatu usaha di katakan efisien kalau suatu hasil yang di kehendaki dapat di capai dengan usaha yang ringan.

Berdasarkan konsep diatas efisiensi dilihat dari besaran biaya untuk setiap kebijakan atau program pelayanan izin reklame, pengelolaan keuangan dan aset telah dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada dan retribusi yang di bayarkan dalam pembuatan izin reklame berdasarkan Perda No. 5 tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu dengan demikian berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang ditemui di lapangan anggaran biaya tersebut sudah berjalan efektif karena dilihat dari perhitungan yang di dasarkan Peraturan Daerah yang ada. Sedangkan sarana prasarana yang ada juga sudah memadai dalam penyelenggaraan izin reklame hal ini juga dapat mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal sehingga mencapai hasil yang maksimal. Dilihat dari potensi SDM para pegawai masih belum efisien karena kurangnya pengetahuan akan teknologi yang berkembang, seperti halnya komputer masih ada beberapa pegawai yang belum mengerti betul dalam menggunakan media elektronik tersebut.

c. Kecukupan

Menurut Dunn (1999) kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan

kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.

Berdasarkan definisi tersebut dengan hasil temuan peneliti melalui wawancara dan observasi, hasil dari pelayanan izin reklame sudah realistis dilihat dari pelayanannya yang semakin lebih baik, dari pengurusan administrasi sudah begitu baik hanya saja masih ada beberapa kendala yang seperti lamanya pemasukkan berkas dari pihak masyarakat itu sendiri.

d. Perataan

Berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial serta menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya, biaya moneter) secara adil di distribusikan. Kriteria kesamaan erat berhubungan dengan konsepsi yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risorsis dalam masyarakat (dalam Dunn, 1999).

Berdasarkan konsep tersebut dilihat dari temuan peneliti melalui observasi dan wawancara keadilan dalam kebijakan atau program pelayanan izin reklame yang dilaksanakan sudah diberlakukan secara adil dan tingkat keadilan dari BP2T sudah mencapai maksimal baik dalam pengurusan administrasi maupun hal lainnya. BP2T tidak memperlakukan tindakan yang diskriminatif dalam pengurusan izin reklame.

e. Responsivitas

Menurut Dwiyanto dkk (2006:62). Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan

prioritas pelayanan serta mengembangkan program – program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas dapat dikatakan sebagai pengukuran daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan, serta aspirasi dan tuntutan pengguna jasa.

Berdasarkan konsep yang telah dipaparkan kebijakan atau program pelayanan izin reklame yang dilaksanakan sesuai dengan permasalahan yang nyata muncul dalam pengurusan izin reklame, permasalahan seperti ketidak aturannya dalam pengurusan berkas administrasi yang memungkinkan lambatnya proses pembuatan reklame. Dilihat dari sikap pegawai dalam menanggapi keluhan yang muncul selalu proaktif untuk memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.

f. Ketepatan

Menurut Dunn (1999) Ketepatan berhubungan dengan rasionalitas substansif, karena tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Sementara semua kriteria lainnya tidak mempersoalkan tujuan misalnya tidak mempertanyakan nilai efisiensi dan kesamaan kriteria ketepatan mempertanyakan apakah tujuan tersebut tepat untuk suatu masyarakat.

Berdasarkan konsep tersebut, melalui hasil observasi dan wawancara di lapangan dilihat dari segi tujuan BP2T sudah mencapai hasil maksimal maka tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan izin reklame saat ini sudah lebih baik dari sebelumnya. Diketahui

bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan program pelayanan izin reklame selain memberikan dampak yang cukup bagus bagi pihak yang membuat izin juga memberikan respon positif terhadap BP2T dalam hal pelayanan izin reklame.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan hipotesis yang akan dibahas peneliti adalah hanya melahirkan hipotesis. Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara atau dugaan sementara dimana ada kemungkinannya benar dan juga kemungkinan salah. Dari hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa kebijakan pelayanan izin reklame pada BP2T sudah mencapai hasil yang baik namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi, jadi dalam hal ini hasil yang didapat belum maksimal. Evaluasi merupakan suatu penilaian terhadap suatu kebijakan apakah kebijakan tersebut mencapai hasil yang diharapkan sehingga perlu dilanjutkan atau tidak. Dalam penelitian ini kebijakan yang ada dalam pelayanan izin reklame sudah memberikan hasil yang baik sehingga perlu dilanjutkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil rangkuman wawancara dan pembahasan sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat di tarik kesimpulannya yaitu sebagai berikut:

1. Dilihat dari kriteria efektivitas maka hasil kebijakan pelayanan izin reklame ini masih belum optimal terutama dalam hal realisasi target yang sudah ditetapkan.
2. Dilihat dari kriteria efisiensi maka hasil kebijakan pelayanan tingkat efisien pada pelayanan izin reklame masih kurang maksimal terutama dalam hal potensi Sumber Daya

Manusia beberapa pegawai BP2T masih belum memenuhi kredibilitas kinerja pegawai karena kurangnya pengetahuan akan media elektronik.

3. Dilihat dari kriteria kecukupan maka, tingkat pencapaian hasil telah di laksanakan secara realistis namun masih belum mencapai hasil yang maksimal.
4. Dilihat dari kriteria perataan maka hasil kebijakan izin reklame cukup baik namun belum optimal.
5. Dilihat dari kriteria responsivitas maka hasil kebijakan izin reklame juga cukup optimal dimana, permasalahan yang muncul dari program pelayanan izin reklame yang dilaksanakan telah sesuai dan setiap permasalahan selalu ditanggapi langsung dari BP2T.
6. Dilihat dari kriteria ketepatan maka hasil kebijakan izin reklame sudah cukup baik dimana kepuasan umumnya menunjukkan tingkat yang cukup baik.

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka hasil kebijakan izin reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado diukur melalui kriteria Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan sudah menunjukkan hasil yang baik namun belum maksimal sehingga masih perlu ditingkatkan lagi.

B. Saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini maka dapat diberikan beberapa saran untuk di tindak lanjuti pihak terkait, guna mengoptimalkan hasil kebijakan pelayanan izin reklame serta kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan izin saat ini:

1. Untuk lebih memaksimalkan pelayanan izin seharusnya dalam merealisasikan program pelayanan izin reklame kepada masyarakat harus lebih rutin di adakan jika perlu diadakan seminar yang melibatkan masyarakat langsung agar target yang

di capai lebih maksimal dari tahun ke tahun.

2. Dalam meningkatkan potensi para pegawai harusnya BP2T mengadakan pelatihan terhadap pegawai terlebih lagi dalam penggunaan media elektronik seperti komputer agar nantinya hasil pencapaian lebih maksimal dari yang sebelumnya.
3. Agar lebih maksimalnya hasil pencapaian BP2T harus lebih proaktif dalam penyelenggaraan atau pembuatan reklame, diperlukan lebih banyak koordinasi dengan pihak Tim teknis agar lebih maksimal dari apa yang sudah di capai.
4. Walaupun dilihat dari tingkat keadilannya sudah mencapai maksimal, namun masih perlu di tingkatkan lagi hasil pencapaian tersebut, keadilan yang diberlakukan untuk semua masyarakat kedepannya dapat dipertahankan untuk memaksimalkan proses pelayanan izin.
5. Walaupun setiap permasalahan atau keluhan yang ada langsung di tanggapi dengan cepat namun tidak ada salahnya untuk meng-implementasikan pengadaan kotak keluhan secara maksimal agar mempermudah pegawai untuk menanggapi keluhan-keluhan tersebut.
6. Belum semua masyarakat merasa puas dengan program pelayanan izin reklame, sehingga masih perlu peninjauan kembali terhadap hal-hal yang membuat masyarakat belum merasa puas dalam pelayanan izin reklame.

DAFTAR PUSTAKA

Agus dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*

Publik. : Gadjah Mada University Press. Yogyakarta

- Ali, Faried; Syamsualam, Andi & Wantu Sastro. 2012. *Studi Analisa Kebijakan; Konsep, Teori dan Aplikasi, Sampel Teknik Analisa Kebijakan Pemerintah*, Refika Aditama; Bandung.
- Dunn, W.N. 1999. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua (terjemahan), Gadjah Mada University Press; Yogyakarta.
- Nugroho, Riant. 2012. *Public Policy*, Alex Media komputindo ; Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta; Bandung.
- Satori, Djam'an, & Komariah, Aan. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta; Bandung.
- Staf BPA UGM. 2000. *Ensiklopedi administrasi*, Gunung Langit. Jakarta
- Suharto, Edi. 2008. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*; Alfabeta: Bandung
- The Liang Gie, 1962. *cara bekerja efisien*, Kabag Umum Balai pembinaan administrasi UGM. Yogyakarta

Sumber lain:

- Laporan Tahunan 'Satuan Kerja Perangkat Daerah' Tahun Anggaran 2014
- Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 11 tahun 2012 Tentang *Tata Letak Penempatan Reklame*.
- Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 5 tahun 2011 Tentang *Retribusi Perizinan Tertentu*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009; Tentang "*Pelayanan Publik*".
- Website Resmi Pemerintah Kota Medan, // <http://google.com/pemkomedan.go.id>.