

# KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN INVESTASI SWASTA PADA DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN DAN PENANAMAN MODAL KAB. MINAHASA SELATAN

Oleh : Skivo Marcelino Mandey

**D**inas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Minahasa Selatan adalah salah satu dari berbagai instansi pemerintah yang berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan disini adalah pelayanan dalam pembuatan surat izin usaha investasi swasta.

Pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Minahasa Selatan untuk investasi swasta, merupakan bagian dari pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan yang diselenggarakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan perizinan investasi swasta di Kabupaten Minahasa Selatan khususnya para penanam modal swasta sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.

Terpenuhinya pelayanan yang sama dan merata, pelayanan yang tepat waktu, pelayanan yang mudah, pelayanan yang ramah, pelayanan yang jujur, dan pelayanan yang gratis menjadi alasan mengapa para penerima pelayanan memandang positif terhadap kinerja/pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Minahasa Selatan.

*Kata Kunci : Pelayanan, Investasi, Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal.*

## **Latar Belakang Masalah :**

Kebijakan otonomi daerah yang ditetapkan pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, mengharuskan pemerintah daerah melakukan terobosan-terobosan yang memberikan nilai positif bagi daerah itu sendiri, guna kemandirian masyarakatnya. Untuk merealisasikan maksud tersebut, bidang ekonomi merupakan salah satu hal yang harus diprioritaskan karena mengembangkan investasi dan bisnis merupakan kegiatan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan sekaligus meningkatkan penerimaan daerah untuk membiayai program pembangunan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, telah mengatur pendanaan untuk daerah yang masih dialokasikan oleh pemerintah pusat dalam bentuk Dana Alokasi Umum (DAU), Dana Alokasi Khusus

(DAK) dan sebagainya. Namun alokasi dana yang disediakan tersebut terbatas sedangkan di sisi lain kebutuhan daerah akan pembangunan makin bertambah dengan jumlah dana yang tidak mungkin disediakan sepenuhnya oleh pemerintah daerah, sehingga diperlukan adanya tambahan dana dari sektor lainnya untuk membantu membiayai pembangunan di daerah dan salah satu di antaranya yaitu sektor swasta baik asing maupun dalam negeri dalam bentuk Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA) untuk sektor usaha yang diizinkan oleh pemerintah.

## **Tujuan :**

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan Pembuatan surat izin investasi swasta yang dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Penanaman Modal Kabupaten Minahasa Selatan

- b. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Asing Kabupaten Minahasa Selatan sudah memenuhi standar pelayanan.

### **Tinjauan Pustaka :**

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Pelayanan dikatakan sebagai cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok orang anggota organisasi).

Kualitas pelayanan difokuskan kepada cara penyerahan dan pada saat penggunaan sejauhmana dapat memenuhi ketentuan-ketentuan dasar desain atau kesepakatan serta waktu pemeliharaan dan perbaikan.

### **Pembahasan :**

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang semakin ketat.

Dalam kondisi demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan merebut hati pelanggan, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan citra positif terhadap lembaga pemerintah tersebut.

Pelayanan tidak bisa dilepaskan dari faktor manusia, baik sebagai pemberi layanan maupun penerima layanan. Manusia sebagai sumber daya dalam organisasi menjadi alat dalam menggerakkan roda organisasi. Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Minahasa Selatan

sebagai instansi yang dibentuk pemerintah untuk pengelolaan pemenuhan kebutuhan sebuah unit usaha terhadap pembuatan surat izin usaha tidak akan bisa dilepaskan dari perilaku mereka sebagai pemberi layanan serta perusahaan atau organisasi yang menjadi penerima layanan

Menurut Boediono (2003:63) bahwa masyarakat merupakan pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka wujud pelayanan yang dibutuhkan adalah;

1. pelayanan yang sama dan merata, adalah tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat.
2. pelayanan yang tepat waktu, adalah pelaksanaan pelayanan umum yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.
3. pelayanan yang mudah dalam setiap pengurusan, adalah prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dan mudah dilaksanakan. Sekali pelanggan mengurus masalah maka didapat jasa pelayanan yang lengkap dan tidak perlu lagi menyempurnakan kebutuhan itu kepihak lainnya.
4. pelayanan yang ramah, adalah pelayanan yang menunjukkan pada sikap, tingkah laku serta tutur kata yang sopan sewaktu melayani.
5. pelayanan gratis, adalah memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu atau untaian kata lain yang mengarah pada permintaan sesuatu baik untuk alasan dinas seperti pembelian kertas, ganti ongkos cetak atau sejenisnya.
6. pelayanan yang jujur adalah pelayanan yang bersifat jujur dimana pegawai harus memberikan penjelasan yang sejujur-jujurnya, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharap imbalan dari masyarakat.
7. pelayanan yang lengkap, maksudnya adanya sarana dan prasarana pelayanan yang lengkap sehingga timbul rasa nyaman dan aman saat proses pelayanan.

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan ini tidak hanya dari aparatur/pegawai tetapi dari customer atau penerima pelayanan. Apakah pegawai sudah menerapkan sikap ramah dan sopan kepada penerima pelayanan atau belum.

Pada kantor, Dinas Perindustrian, Perdagangan dan penanaman Modal Kabupaten Minahasa Se-

latan, si pegawai harus bisa bersikap baik ketika melayani setiap pengurusan surat izin usaha, misalnya memberikan senyuman ketika penerima pelayanan tiba atau berhadapan dengan penerima pelayanan tersebut, bertutur kata sopan sewaktu melayani dan selalu mengucapkan terima kasih kepada si penerima pelayanan apabila proses pelayanan telah selesai. Dengan melakukan hal tersebut maka si penerima pelayanan akan merasa puas datang melakukan pengurusan surat izin usahanya, pelanggan akan merasa senang bila berjumpa lagi dengan petugas tersebut, sehingga dia akan memberikan persepsi positif terhadap petugas tersebut, persepsi positif itu tidak bisa dilepaskan dari sebuah instansi yang memberikan pelayanan.

Dari analisa diatas bisa dilihat bahwa pelayanan yang ramah telah dijalankan oleh pegawai dan telah berjalan dengan baik. Pegawai sudah berusaha untuk tetap bersikap ramah dan sopan kepada semua penerima pelayanan, dan penerima pelayanan memberikan respon positif terhadap perilaku ramah dan sopan si pegawai, ini ditunjukkan dengan terjalannya sikap akrab antara pegawai dan si penerima pelayanan. Keramahan setiap pegawai selalu ditanggapi positif oleh penerima pelayanan, hal ini dibuktikan dengan pengakuan senang akan pelayanan dan sikap maklum terhadap tindakan pegawai. Jadi bisa dilihat bahwa Kepala Dinas mampu mengarahkan pegawainya untuk menjalankan pelayanan yang ramah dan si pegawai juga telah berhasil menerapkan perilaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada sipenerima pelayanan. Dimana sikap ramah dan sopan itu bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penerima pelayanan sesuai dengan harapan mereka.

### **Kesimpulan :**

Para penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Minahasa Selatan. Namun tidak bisa kita pungkiri bahwa Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Minahasa Selatan juga memiliki kekurangan terutama dalam hal pelayanan yang lengkap yakni kurang terpenuhinya penyediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

### **Saran :**

Dalam merealisasikan pelaksanaan pelayanan kepada para penerima pelayanan pengurusan surat izin usaha ada baiknya pegawai agar lebih meningkatkan sikap tanggap, cermat, kinerja yang efektif

dan efisien, sikap ramah, jujur agar para penerima pelayanan semakin merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Minahasa Selatan.

Sosialisasi informasi perlu ditingkatkan agar petugas tidak bersusah payah menjelaskan pelayanan serta menyediakan papan informasi untuk tempat iklan atau bentuk pemberitahuan lainnya.

### **Daftar Pustaka :**

- Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan, Yogyakarta
- Baharuddin Tjenreng, 2005. "Masalah Hak Mengatur dan Mengurus Rumah Tangga Sendiri Dalam Otonomi Daerah Bertingkat" dalam Kumpulan Makalah Seminar Terbatas Tentang Otonomi Daerah. Jakarta : Balitbang Depdagri
- Boediono. 2003. Manajemen pelayanan di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta
- Budiono, 1985, Ekonomi Makro seri Sinopsis – Pengantar Ilmu Ekonomi No. 2, BPFE, Yogyakarta
- Komaruddin, A., 1993, Ensiklopedia Manajemen, Alumni, Bandung Kurniawan,
- Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Lukman, S., 2001, Membangun Kepemerintahan Yang Baik, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Moenir, A.S., 2000, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Nasution, M. N., 2001, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Ghalia-Indonesia, Jakarta
- Nazir, Moh., 1988, Metode Penelitian, Ghalia-Indonesia, Jakarta
- Sianipar, 1999, Manajemen Jasa, Andi, Yogyakarta.
- Sinambela, L.P., 2007, Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi), Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, 1999, Metode penelitian Survey (edisi revisi), jakarta LP3ES
- Singarimbun, Masri. Sofyan Efendi, 1995, Metode Penelitian Survey, Jakarta LP3ES
- Sugiyono, 2006, Metode Penelitian Administrasi, Ed. -VI, Alfabeta Bandung
- Sutarto, 2002, Dasar-Dasar Organisasi, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Sutopo, 2002, Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara-RI, Yogyakarta
- Tjandra, Riawan dkk.2005. Peningkatan

Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik, Pembaharuan, Yogyakarta

Tjiptono, F., 1996, Strategi Bisnis dan Manajemen, Andi, Yogyakarta

Tjiptono, F., Pemasaran Jasa. 2007. Malang: Bayu Media.

#### Referensi Peraturan-Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 25 tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Surat Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor : 57/SK/2004 jo. Nomor : 70/SK/2004, tentang Pedoman dan Tata Cara Persetujuan Penanaman Modal

Undang-Undang No. 1 Tahun 1967 jo. Undang-Undang No. 11 Tahun 1970, tentang Penanaman Modal Asing

Undang-Undang No. 6 Tahun 1968 jo. Undang-Undang No. 12 Tahun 1970, tentang Penanaman Modal Dalam Negeri

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 33 Tahun 2004, tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.