

ANALISIS KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN

Sonny Andri dan Meyzi Heriyanto

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Implementation of Quality Analysis Services. The purpose of this study is to investigate and analyze the quality of the delivery of services and the aspects that influence the quality of service delivery in an integrated licensing on Kantor Pelayanan Perizinan secara Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) in City Taluk Kuantan District Kuantan Singingi. From the research results showed that the analysis of increasing licensing services held in both categories gain score of 81.2%. But still encountered some problems at the implementation level where efforts to improve the quality of integrated licensing services. Like the example in the provision permitting such items timeliness of completion of each license, the fee charged on all items permissions, comfort in the form of provision of facilities and supporting infrastructure, access to technology, hospitality employee discipline and licensing services, which should be improved continuously.

Abstrak: Analisis Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas penyelenggaraan pelayanan dan aspek-aspek apa saja yang mempengaruhi kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu pada Kantor Pelayanan Perizinan secara Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) di Kota Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Dari hasil Penelitian menunjukkan bahwa analisis peningkatan pelayanan perizinan yang diselenggarakan dalam kategori baik dengan memperoleh skor 81,2 %. Namun masih dijumpainya beberapa permasalahan pada tingkat implementasinya dimana upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan terpadu. Seperti contoh dalam pemberian perizinan seperti ketepatan waktu penyelesaian setiap items perizinan, biaya yang dibebankan pada setiap items perizinan, kenyamanan berupa penyediaan sarana dan prasarana pendukung, akses teknologi, kedisiplinan dan keramahmatan pegawai pelayanan perizinan, yang secara terus menerus harus ditingkatkan.

Kata Kunci: prinsip pelayanan, aspek pelayanan, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) di berbagai kabupaten dan kota sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah. Pembentukan organisasi ini dapat memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum karena telah menghayati makna teori *reinventing government*. Karena itu, inovasi pembentukan KPPTSP ini perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di daerah. Salah satu peluang yang dapat dikembangkan dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan ke dalam beberapa alternatif kualitas. Jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, se-

mentara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula.

Selain hal di atas, hal lain menunjukkan bahwa masyarakat yang belum terlayani masih lebih besar dibandingkan masyarakat yang sudah terlayani. Kenyataan tersebut disebabkan selain karena faktor geografis juga oleh lemahnya pelayanan oleh petugas baik secara administratif maupun teknis. Untuk itu KPPTSP sebagai organisasi pelaksana harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh pelanggan (Coupet dalam Osborne dan Gaebler, 1992).

Kenyataan tersebut tidak saja disebabkan oleh berbagai hambatan, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan perizinan tidak diikuti oleh peningkatan kualitas birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disadari

pelayanan perizinan selama ini sangat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian malas berurusan dengan birokrasi publik.

Dalam pengelolaan naskah dinas Pelayanan Terpadu berupa surat masuk dan keluar yang menjadi urusan KPPTSP mengikuti prinsip satu pintu, yaitu berpusat pada Tata Usaha (TU) KPPTSP di Taluk Kuantan. Namun, dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berbagai cerita atau pengalaman dari masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan perizinan antara lain yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Sudah sejak lama masyarakat mengeluh dan complain terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dirasakannya, karena masih amat jauh dari harapannya. Tetapi sampai sejauh ini ternyata belum ada perbaikan yang maksimal dan berarti dalam peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan perizinan. Bahkan harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan ternyata masih jauh dari kenyataan.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adakah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai sebuah proses penyelenggara pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Dalam pemberian

pelayanan tidak boleh tercipta perlakuan yang berbeda sehingga menimbulkan deskriminasi pelayanan bagi masyarakat. Selain itu manajemen pelayanan perlu pula mendapat pembenahan melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan tarif yang jelas dan terjangkau, keprofesionalan aparatur dalam teknik pelayanan, dan tersediannya tempat pengaduan keluhan masyarakat serta tersediannya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas penyelenggaraan pelayanan dan aspek-aspek apa saja yang mempengaruhi kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan secara terpadu pada Kantor Pelayanan Perizinan secara Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) di Kota Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Penggunaan metode kualitatif dilaksanakan melalui wawancara, dokumentasi dan analisa data sekunder, melalui kuisisioner kepada responden. Penelitian ini juga lebih menekankan segi proses penyelenggaraan pelayanan terpadu dan kualitas SDM yang dimiliki secara umum dalam tingkat penyelenggaraan pelayanan. Dalam menganalisa data dan informasi yang diperoleh, maka penulis melakukan analisis data secara deskriptif yang ditampilkan dalam bentuk tabel-tabel frekuensi dan perhitungan persentase. Untuk itu, teknik pengolahan data yang digunakan untuk mengetahui implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu kepada masyarakat yang pernah mengurus perizinan dengan metode statistik deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penerapan Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan

Kualitas pelayanan publik pada intinya sangat ditentukan oleh prosedur pelayanan yang maksimal. Optimalisasi pelayanan publik diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pemberian perizinan bagi kegiatan usaha masyarakat seperti perizinan industri, perdagangan, kesehatan dan

pendidikan, serta hal lain yang berhubungan dengan kegiatan formal masyarakat.

Analisis Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak boleh berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah untuk dilaksanakan. Kesederhanaan merujuk pada proses satuan prosedur pelayanan yang baik dan benar. Mayoritas responden menjawab pada posisi kurang setuju yakni 48 responden (48%) dengan alasan bahwa masih banyak prosedur pengurusan perizinan yang dirasakan berbelit-belit terutama dari alasan: waktu penyelesaian, syarat administrasi perizinan, serta informasi yang terkadang tidak akurat yang disampaikan oleh petugas kantor pelayanan sehingga mengakibatkan kekurangpahaman para pengurus izin. Selanjutnya yang menjawab setuju dan sangat setuju dengan jumlah 57 orang responden (57%) dengan alasan sudah adanya prosedur yang baik dan tidak berbelit-belit. Yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang responden (5%) dengan alasan masih dirasakan sangat berbelit-belit pengurusan perizinan khususnya bidang perizinan usaha.

Analisis Kejelasan

Mayoritas responden menjawab kurang setuju, yakni sebanyak 54 orang (54%) dengan alasan bahwa dalam proses kejelasan pengurusan perizinan kurang mendapatkan gambaran khusus mengenai rincian biaya pengurusan perizinan, kemudian persyaratan teknis administrasi masih banyak membingungkan. Responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebanyak 44 orang responden (44%) dengan alasan telah mendapatkan kejelasan mengenai biaya dan prosedur teknis administrasi. Adapun yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2% dengan alasan ketidaktepatan informasi biaya dan prosedur teknis administrasi.

Analisis Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju sebanyak 58 orang (58%) dengan alasan sudah adanya informasi mengenai target waktu penyelesaian setiap

perizinan, sedangkan yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju sebanyak 42 orang dengan alasan: kurang jelas mengenai target waktu penyelesaian perizinan, bahkan ada responden yang menyatakan sering molornya penyelesaian perizinan dalam satuan waktu yang telah ditentukan oleh pihak kantor.

Analisis Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Mayoritas responden menyatakan sangat setuju dan setuju yakni sebanyak 95 orang (95%) dengan alasan sudah adanya informasi melalui brosur, pamflet dan informasi *front office* melalui produk layanan apa saja yang persyaratannya. Sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 5 orang (5%) dengan alasan produk layanan belum dapat diterima dengan benar, baik melalui brosur maupun pamflet yang telah terpasang, termasuk syarat dan prosedur pengurusannya.

Analisis Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Responden mayoritas menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 85 orang (85%) dengan alasan persetujuannya terhadap produk pelayanan, dan harus mampu memberikan rasa aman di kemudian hari dan tidak menimbulkan masalah. Selanjutnya perizinan dianggap paling prinsip untuk menentukan tujuan selanjutnya khusus bagi masyarakat yang mengurus perizinan. Responden menjawab kurang setuju sebanyak 15 orang (15%) dengan alasan bahwa produk perizinan terutama masalah perizinan usaha pertambangan dan galian C masih banyak dianggap tumpang tindih dengan perizinan yang di atasnya, sehingga masyarakat terkesan ragu ragu dalam pengurusan izin.

Analisis Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan publik atau pejabat yang sah. Mayoritas responden menjawab sangat setuju 70% dan setuju 30% dengan alasan bahwa sangatlah penting suatu urusan perizinan diketahui dan berkas pengurusan berupa surat pengesahan di tanda tangani oleh

pejabat publik yang ditunjuk oleh pihak yang berwenang, sehingga adanya keabsahan dan diakui secara legal formal.

Analisis Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 50 orang (50%) dan tidak setuju sebanyak 15 orang (15%) dengan alasan masih banyaknya kekurangan terhadap sarana dan prasarana terutama jaringan telematika dan komputer terkadang sering tidak update, komputer kantor tidak berfungsi secara maksimal, sehingga sering tersendat dengan proses penyelesaian surat menyurat. Sedangkan yang menjawab setuju dan sangat setuju berjumlah 35 orang responden (35%) dengan alasan bahwa telah adanya sarana dan prasarana pendukung yang baik.

Analisis Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Mayoritas responden menyatakan kurang setuju yakni sebanyak 45 orang (45%) dengan alasan bahwa akses atau tempat dan lokasi masih terasa agak jauh, dan belum didukung dengan sarana akses transportasi darat secara kontinu atau terus menerus. Responden yang menjawab sangat setuju 20 orang dan setuju 30 orang dengan alasan bahwa akses yang dekat dan mudah dijangkau. Perbedaan ini disimpulkan karena akses 12 kecamatan ke ibukota dengan tempat pengurusan perizinan.

Analisis Kedisiplinan, Kesopanan dan Karamahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Mayoritas responden menyatakan kurang setuju yakni sebanyak 40 orang (40%) dan tidak setuju sebanyak 32 orang responden (32%) dengan alasan masih adanya kekurangramahmataman petugas atau pegawai

yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus perizinan. Hanya 14 orang responden yang menyatakan sangat setuju dan 14 orang responden yang menyatakan setuju terhadap proses pelayanan yang diberikan.

Analisis Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Mayoritas responden yang menyatakan sangat setuju 48 orang (48%) dan setuju 34 orang responden (34%) dengan alasan sudah adanya indikator kenyamanan berupa ruang tunggu, kebersihan dan rapi. Tapi 16 orang (16%) responden menyatakan kurang setuju karena masih terlihat beberapa ruas ruangan terlihat kurang bersih dan rapi.

Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Analisis Aspek Akseptabilitas

Setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan. Responden yang memberikan jawaban terhadap prinsip akseptabilitas mayoritas menyatakan sangat setuju sebanyak 66 orang (66%) dan yang menyatakan setuju 34 orang (34%) dengan alasan bahwa sangatlah penting harus diterapkannya aspek akseptabilitas dimana pelayanan harus dapat dan mudah dijangkau oleh masyarakat yang didukung dengan tempat dan sarana akses yang baik.

Analisis Aspek Kontinuitas

Setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan bagi proses pelayanan tersebut. Mayoritas responden menyatakan setuju, yakni 76 orang (76%) dengan alasan bahwa penting artinya setiap item perizinan harus ditingkatkan kualitas dan ketersediaan persyaratan atau ketentuan yang tidak terlalu birokratis, serta adanya kepastian dan kejelasan dalam pengurusannya.

Analisis Aspek Akuntabilitas

Proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Mayoritas responden menjawab setuju yakni sebanyak 78 orang (78%) dengan alasan bahwa setiap perizinan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan secara legal dan formal, baik di tingkat lokal dan luar daerah, sehingga adanya azas kepastian hukum secara menyeluruh di tingkat perizinan yang diberikan.

Analisis Aspek Teknikalitas

Setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan. Responden rata rata menjawab setuju 60 orang (60%) dan sangat setuju 40 orang (40%) responden dengan alasan bahwa aspek teknis teknik sangatlah penting, dikarenakan harus adanya sikap yang baik dari setiap pelayanan perizinan, didukung dengan SOP yang baik, sehingga adanya kejelasan dan ketepatan pemberian perizinan.

Analisis Aspek Profitabilitas

Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas. Mayoritas reponden menjawab sangat setuju sebanyak 56 orang (56%) dan setuju 44 orang responden (44%) dengan alasan bahwa

prinsip profitabilitas pada akhirnya mampu memberikan dampak yang positif terhadap perkembangan KPPTSP, terutama dalam penyediaan sarana dan parasarana pendukung perizinan, kemudahan akses teknologi serta mampu meningkatkan citra kantor.

SIMPULAN

Penerapan kualitas pelayanan perizinan sudah dalam kategori baik dengan beberapa alasan antara lain perihal kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keamanan dan kenyamanan sudah menunjukkan kategori baik. Selanjutnya pada penerapan aspek aspek pelayanan perizinan dimana mayoritas responden rata rata menjawab sangat setuju sudah adanya penerapan aspek aspek perizinan secara baik dan benar mulai dari aspek akseptabilitas, teknisitas, profitabilitas dan aspek akuntabilitas.

DAFTAR RUJUKAN

- Moleong, Lexy J., 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya,
Suharto, Edi, 2008. *Analisis Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta
Silalahi, Oberlin, 1989. *Beberapa Aspek Kebijaksanaan Negara*, Yogyakarta: Liberty
Thoha, Miftah, 2003. *Ilmu Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Press
Wahab, Solichin Abdul, 1997. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara