

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL DAN PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN

Reni Wulandari dan Endang Sulistianingsih

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

Abstract: Implementation of Standard Operating Procedures and Licensing. This study aims to analyze the implementation of the SOP and the factors that affect implementation. This research method is qualitative method using primary and secondary data sources through interviewing techniques to the top management BPT of Pekanbaru and questionnaires distributed to respondents who applied for licenses in BPT of Pekanbaru. Data analysis was conducted with qualitative methods and inferred inductively. Results showed that overall implementation of the SOP licensing service at BPT of Pekanbaru is good, where the survey results showed 71,25% of respondents agreed with the application of SOP in the field by service personnel. Supporting factors such as managerial factors (leadership), resources personnel, facilities / infrastructure services, regulatory rules, SKPD intercoordination, and public awareness, including the application of Information Service System Investment Electronic Licensing. Another factor was the lack of barriers between coaching personnel, payment has not been implemented online banking system, including services that are less informative in BPT of Pekanbaru.

Abstrak: Implementasi Standar Operasional dan Prosedur Pelayanan Perizinan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya pada Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder melalui teknik wawancara kepada top manajemen BPT Kota Pekanbaru dan kuesioner yang didistribusikan kepada responden yang mengajukan permohonan perizinan di BPT Kota Pekanbaru. Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif dan disimpulkan secara induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan SOP pelayanan perizinan pada BPT Kota Pekanbaru sudah baik, dimana hasil survey menunjukkan 71,25% responden setuju dengan penerapan SOP di lapangan oleh petugas pelayanan. Faktor-faktor pendukung antara lain faktor manajerial (kepemimpinan), sumber daya aparatur, sarana/prasarana pelayanan, regulasi peraturan, koordinasi antar SKPD, dan kesadaran masyarakat, termasuk penerapan Sistem Pelayanan Informasi Perizinan Investasi secara Elektronik (SPIPISE). Faktor hambatan antara lain masih minimnya pembinaan aparatur, pembayaran belum menerapkan system banking online, termasuk kurang informatifnya pelayanan BPT Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: implementasi kebijakan, standar operasional prosedur, pembinaan aparatur

PENDAHULUAN

Paradigma *good governance* membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip *corporate governance*. Penerapan prinsip *corporate governance* juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitasnya. Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prose-

dural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau sering juga diistilahkan dengan sebutan Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau Standar Operasional Pelayanan (SOP).

SOP dianggap sebagai tindakan yang logis bagi pemerintah daerah karena beberapa alasan. *Pertama*, didasarkan kemampuan daerahnya masing-masing, dibentuklah kantor-kantor pelayanan publik untuk mengoptimalkan pelaksanaan kewenangan dan fungsi pelayanan. Keterbatasan dana, sumberdaya aparatur, kelengkapan, dan faktor lainnya membuat pemerintah daerah harus mampu menentukan jenis-

jenis pelayanan yang minimal harus disediakan bagi masyarakat. *Kedua*, dengan adanya SOP memungkinkan untuk melakukan kegiatannya secara “lebih terukur” sebagai bagian dari prestasi dan prestise pemerintah daerah. *Ketiga*, dengan SOP yang disertai tolok ukur pencapaian kinerja yang logis dan riil akan memudahkan bagi masyarakat untuk memantau kinerja aparat pelayanan, sebagai salah satu unsur terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

Berdasarkan pada prinsip SOP di atas, penyusunan SOP didasarkan pada tipe satuan kerja, aliran aktivitas, dan aliran dokumen. Kinerja SOP diproyeksikan dalam bentuk durasi waktu, baik dalam satuan jam, hari, atau minggu, dan bentuk hirarkhi struktur organisasi yang berlaku. Proses penyusunan SOP dilakukan dengan memperhatikan kedudukan, tupoksi, dan uraian tugas dari unit kerja yang bersangkutan.

Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kota Pekanbaru adalah salah satu instansi pelayanan publik yang dibentuk dalam rangka memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem pelayanan satu pintu. Jenis-jenis pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang menyangkut perizinan, seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha, Retribusi Racun Api, dan sebagainya. BPT telah menetapkan SOP untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan dalam rangka memberi kepastian pelayanan dan kemudahan bagi masyarakat.

Fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat merupakan fungsi yang sangat penting dan selalu menjadi tolok ukur bagi masyarakat ter-

hadap kinerja pemerintah. Kontrol masyarakat terhadap kinerja pemerintah bertujuan agar pemerintah tanggap terhadap keluhan masyarakat sehingga secara terus-menerus dan sistematis selalu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan untuk menciptakan kondisi pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (rigid) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya pada Badan Pelayanan Terpadu (BPT) Kota Pekanbaru

METODE

Penelitian ini merupakan menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu data-data kualitatif yang diperoleh dalam bentuk angka-angka diolah melalui analisis data untuk mendapat suatu kesimpulan deskriptif yang dapat dipertanggung jawabkan. Sumber data penelitian ada dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden penelitian. Data sekunder adalah data dalam bentuk dokumen jadi yang diperoleh dari BPT Kota Pekanbaru. Populasi penelitian adalah aparat pelayanan dan masyarakat. Jumlah pegawai BPT Kota Pekanbaru adalah 30 orang. Oleh karena jumlah populasi dari unsur aparat pelayanan tidak sampai 100 orang, maka populasi sekaligus ditetapkan sebagai responden dengan metode *sensus*. Populasi masyarakat yang berurusan di BPT Kota Pekanbaru tidak kurang dari 400 orang setiap bulannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keprimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat/pelanggan. Hal ini tercermin dari dikeluarkannya Keputusan MENPAN No. 65 Tahun 2005 yang menegaskan sendi-sendi pelayanan prima dan kualitas pelayanan kepada masyarakat itu, maka

secara umum sendi-sendi tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan lebih cepat, lebih murah dan lebih baik.

Persyaratan

Terdapat 8,75% responden sangat setuju dengan persyaratan yang ditetapkan BPT, 63,75% setuju, dan 27,50% kurang setuju dengan persyaratan tersebut karena dianggap bertele-tele atau menyusahkan. Mereka mengeluh mau bayar retribusi daerah saja kok dipersulit. Fenomena ini memang sering dijumpai, namun persyaratan tersebut merupakan ketentuan yang ditetapkan dalam SK Walikota Pekanbaru.

Pemeriksaan Lapangan

Untuk permohonan baru yang memerlukan izin teknis akan dilakukan pemeriksaan lapangan, gunanya mencocokkan data dalam formulir dengan kondisi di lapangan, kemudian dinilai secara obyektif atas dasar pertimbangan secara teknis, apakah secara teknis lokasi usaha dimaksud dalam permohonan sudah memenuhi persyaratan atau tidak.

Terdapat 17,50% responden yang sangat setuju dengan diberlakukannya pemeriksaan lapangan dan mereka menganggap persyaratan teknis yang diminta masih wajar dan dapat dipenuhi. Sedangkan 55% responden tidak setuju, karena ada persyaratan teknis yang tidak mudah dipenuhi, dan 27,50% lagi tidak setuju karena mereka menganggap banyak persyaratan teknis yang sulit dipenuhi.

Biaya Pelayanan

Tarif untuk pelayanan perizinan tergantung kepada jenis pelayanannya. Biaya ini adalah dalam bentuk retribusi daerah yang ditetapkan melalui peraturan daerah. Untuk menghindari terjadinya pungutan liar dan calo, pembayaran harus dilakukan sendiri oleh pemohon melalui Bank Riau.

Terdapat 3,75% responden sangat setuju dengan alasan biaya yang dikeluarkan untuk pengurusan sesuai dengan peraturan sebagaimana yang tertera pada blanko SKRD, dan 96,25%

memberikan tanggapan setuju dengan alasan biaya yang dikeluarkan untuk pengurusan sesuai dengan peraturan sebagaimana yang tertera pada blanko SKRD, namun masih terdapat biaya-biaya lain untuk melengkapi persyaratan di kelurahan dan kecamatan.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan perizinan bergantung kepada jenis izin yang dimohonkan, oleh karena untuk izin yang bersifat teknis harus dilakukan Pemeriksaan Lapangan oleh Tim Teknis sebagai pertimbangan pemberian izin.. Apabila pemohon langsung datang dan mendaftar dengan melengkapi persyaratannya, maka pelayanan di BPT untuk surat izin tertentu, seperti Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan dapat diterapkan *one day one service system*, yakni siap dalam satu hari pelayanan, terutama untuk perpanjangan. Waktu penyelesaian pelayanan perizinan umumnya lebih dari satu hari.

Responden yang member tanggapan setuju 40% dengan alasan pelayanannya selesai dalam 3 jam, ini terutama mereka yang mengurus perpanjangan izin. Namun 60% responden yang kurang setuju dengan alasan waktu penyelesaiannya cukup lama, yakni 14 hari kerja.

Diperoleh rata-rata responden yang menjawab sangat setuju adalah 8 %, rata-rata responden yang menjawab setuju 63,25%, rata-rata responden yang menjawab kurang setuju 28,75%. Berdasarkan persentase tersebut kriteria setuju dan sangat setuju berjumlah 71,25% yang berada pada range 71%-85% sehingga pelaksanaan SOP perizinan dikategorikan baik.

Dengan demikian, pelaksanaan pemungutan Pelayanan perizinan di BPT Kota Pekanbaru berkisar pada kategori baik. Artinya apabila dilihat angka rata-ratanya, maka secara per indikator pelaksanaannya adalah baik. Secara keseluruhan indikator, dapat dikatakan pelaksanaan pemungutan pelayanan perizinan sudah baik, namun demikian tetap perlu ada peningkatan dan perbaikan pelayanan pada tiap-tiap indikator pelayanan.

SIMPULAN

Implementasi SOP perizinan dimulai dari prosedur, persyaratan pelayanan, pemeriksaan lapangan, biaya dan waktu penyelesaian. Secara persentase jumlah responden yang setuju dengan penerapan SOP tersebut adalah 71,25%, artinya pelaksanaan SOP perizinan pada BPT Pekanbaru sudah baik. Faktor-faktor yang mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan perizinan. Faktor internal yang berpengaruh antara lain manajerial, jumlah dan kemampuan sumber daya aparatur, sarana pelayanan. Faktor eksternal antara lain: peraturan regulasi, koordinasi antar SKPD terkait, dan kesadaran wajib. Sedangkan faktor hambatan internal adalah minimnya pembinaan aparatur dan belum terlaksananya sistem Samsat online.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus, 2003, *Reformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Pamudji, S, 1994, "Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik", *Jurnal Widyapraja*, 19 (3)
- Siagian, Sondang, P, 1994, *Patologi Birokrasi: Analisis Identifikasi dan Terapinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Umar, Husein. 2000. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.