

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Dedy Afrizal dan Chalid Sahuri

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

Abstract: Analysis Management Public Service. This study aims to analyze the management of public services on the Integrated Service Agency and the Investment Dumai. The method is quantitative, with the techniques of data collection using questionnaires and interviews. The amount of the respondents are 100 people consisting of 60 respondents Integrated Services Agency staff and the Investment Dumai and 40 respondents society as a recipient of the licensing service. The findings of the study is not quite good enough public service management is implemented by the Integrated Services and Investment Dumai is located in both categories are not as many as 41 respondents, both categories were 38 respondents and only 21 respondents in the category of no good.

Abstrak: Evaluasi Kebijakan Sistem Angkutan Umum Massal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan publik di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai. Metode adalah kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Jumlah responden adalah 100 orang yang terdiri dari 60 responden Terpadu staf Badan Layanan dan Dumai Investasi dan 40 responden masyarakat sebagai penerima layanan perizinan. Temuan dari penelitian ini adalah tidak cukup baik manajemen pelayanan publik yang cukup dilaksanakan oleh BPTPM Kota Dumai terletak di kedua kategori tidak sebanyak 41 responden, kedua kategori adalah 38 responden dan hanya 21 responden dalam kategori tidak baik.

Kata Kunci: Manajemen, pelayanan publik, penanaman modal, dan pelayanan terpadu.

PENDAHULUAN

Paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana tujuan dari otonomi daerah dewasa ini ditegaskan juga di dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pasal 1 ayat 6).

Pemerintah Kota Dumai melalui Wali Kota menetapkan Visi wali Kota Dumai periode 2010-2015, yakni Terwujudnya Kota Dumai sebagai Pusat Pelayanan Pelabuhan, Perdagangan, Tourism dan Industri yang Bersih, Semarak, Rukun dan Indah di Kawasan Pantai Timur Sumatera sebagai Penggerak Kemajuan Ekonomi dan Budaya Melayu yang Agamis Menuju Dumai Kota Sejahtera, Harmonis, Aman

dan Tertib pada Tahun 2020 atau disingkat "PENGANTIN, BERSERI dan SEHAT". Keberhasilan Pencapaian Visi Kota Dumai, terutama yang berkaitan dengan industri dan perdagangan akan dapat terwujud diperlukan keberadaan satuan kerja pelayanan terpadu. Oleh karena itu dibentuknya satuan kerja yang mengelola perizinan dalam melayani dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha menjadi hal penting dalam pencapaian visi.

Setelah dirasakan semakin strategisnya urusan perizinan bagi peningkatan Visi Misi Kota Dumai, maka Pemerintah Kota Dumai, mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2011 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 15 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, membentuk suatu organisasi yaitu Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, dimaksudkan untuk melaksanakan wewenang Walikota dalam menyelenggarakan Pemerintahan dibidang pelayanan dan non perizinan.

Selanjutnya agar pelaksanaan pelayanan yang lebih mudah dalam penerbitan perizinan, Pemerintah Kota Dumai melalui Peraturan Walikota Dumai Nomor 48 tahun 2011 tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas BPTPM Kota Dumai, memberikan tugas dan fungsi, yaitu melaksanakan kewenangan di bidang Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal, merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

Fungsi BPTPM antara lain sebagai berikut : (a). Perumusan kebijakan dibidang pelayanan Terpadu dan penanaman modal, (b). Pembinaan dan pengendalian terhadap pelayanan Terpadu dan fasilitas serta pelayan teknis dan bisnis di bidang penanaman modal, (c). Perencanaan kegiatan pelayanan Terpadu dan penanaman modal, penyelenggaraan penanaman modal baik dalam negeri maupun luar negeri, (d). Pengkoordinasian yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan terpadu dan penanaman modal.

Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya menurut Pasal 17, Pelaksanaan wewenang tersebut dilaksanakan haruslah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai yang diatur dalam Peraturan Walikota nomor 53 tahun 2011. SOP tersebut telah diatur dengan jelas tentang syarat, serta biaya dan aturan-aturan untuk penerbitan 76 perizinan tersebut.

Hal ini dimaksudkan agar dalam melaksanakannya terwujud ketertiban bagi setiap badan usaha dan masyarakat yang mempunyai kewajiban mengurus surat perizinan dalam melaksanakan usahanya. Selain itu masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pengurusan serta bagi Pemerintah Kota diharapkan akan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) guna perkembangan perekonomian dan pembangunan Kota Dumai. Pelaksanaan Kewenangan yang diberikan Pemerintah Kota Dumai, BPTPM Kota Dumai untuk memberikan pelayanan penerbitan sebanyak 76 perizinan

hingga tahun 2012 baru terealisasi sebanyak 29 jenis perizinan. Masih kurang optimal pegawai dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat yang mengurus perizinan dan non perizinan di BPTPM Kota Dumai serta masih kurang transparasi beban biaya untuk setiap pengurusan perizinan dan non perizinan dan hanya mengumumkan 76 jenis-jenis perizinan beserta jumlah hari kerja untuk penyelesaian masing-masing perizinan. Sementara persyaratan masing-masing pengurusan serta biaya yang dikeluarkan tidak dilampirkan, padahal untuk persyaratan dan biaya pengurusan perizinan telah diatur dalam SOP BPTPM Kota Dumai.

Keterlambatan yang terjadi dalam menerbitkan perizinan ini juga membuat keresahan bagi masyarakat yang mengurus, dimana dalam ketetapan telah diatur waktu pengurusan. Belum adanya perubahan paradigma pegawai dalam memberikan pelayanan dimana pegawai dalam memberikan pelayanan masih berdasarkan pada masa lalu atau belum memahami paradigma baru dalam pelayanan. Serta sebagai pelanggan atau konsumen, masyarakat merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPTPM Kota Dumai.

Ratminto (2010) mengatakan faktor lain yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan dapat menjadi sangat tidak berkualitas apabila sistem yang diterapkan tidak memihak pada kepentingan pengguna jasa. Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari a). Sistem Pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, b). kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan c). sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis serta mengetahui faktor yang mempengaruhi manajemen pelayanan publik

manajemen pelayanan publik pada BPTPM Kota Dumai.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian menurut tingkat eksplanasi atau tingkat penjelasan yaitu bagaimana variable-variabel yang diteliti akan menjelaskan objek yang diteliti melalui data yang terkumpul. Tipe penelitian ini eksplanasi dengan menggunakan data kuantitatif, lalu digambarkan (diskripsikan) terhadap variabel yang menjadi fokus penelitian. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai BPTPM Kota Dumai dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan perizinan dan non perizinan di instansi di atas.

Untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini, diperlukan data atau informasi yang akurat dari sumber-sumber yang dapat dipercaya adapun teknik/cara dalam mengumpulkan data atau informasi menggunakan Angket/Questioner dan Wawancara untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui angket penelitian. Data yang telah terkumpul sebelumnya, dikelompokkan menurut klasifikasi data dan ditabulasikan, data disajikan memakai beberapa tabel, seperti tabel tabulasi, presentasi, frekuensi dan sebagainya. Setelah ini selesai barulah di-

lakukan analisis deskriptif kualitatif, dengan menguraikan, mendeskripsikan data manajemen pelayanan publik, kemudian dianalisis data dari fakta yang dirubah jadi angka dan dibahas teori yang relevan dengan penelitian ini.

HASIL

Kota Dumai merupakan salah satu pemerintahan daerah di Provinsi Riau dalam mengurus rumah tangganya sendiri yang sesuai dengan kondisi daerah dan kepentingan masyarakat yang dapat mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan membentuk BPTPM Kota Dumai yang pada intinya memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan perizinan dan penanaman modal.

Keberhasilan dalam melaksanakan beban tugas tersebut terutama pada pelaksanaan pelayanan keperluan dan tuntutan melaksanakan manajemen pelayanan publik akan menentukan keberhasilan tujuan pembentukan organisasi tersebut sebagai mana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Dumai.

Hasil Penelitian Manajemen Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Manajemen Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai

No	Indikator	Kategori			Jumlah
		B	KB	TB	
1	Kultur Organisasi	45 (45.00%)	40 (40.00%)	15 (15.00%)	100 (100%)
2	Sistem Pelayanan	39 (39.00%)	50 (50.00%)	11 (11.00%)	100 (100%)
3	Sumber Daya Manusia Pelayanan	41 (41.00%)	40 (40.00%)	19 (19.00%)	100 (100%)
4	Pengguna Jasa Pelayanan	25 (25.00%)	36 (36.00%)	39 (39.00%)	100 (100%)
Jumlah		150	166	84	400
Rata-Rata (%)		38 (38.00%)	41 (41.00%)	21 (21.00%)	100 (100%)

Berdasarkan tabel rekapitulasi frekuensi dapat disimpulkan bahwa tanggapan keseluruhan responden tentang Manajemen Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman modal Kota Dumai dikategorikan Kurang Baik. Kenyataan ini terbukti dari penelitian yang dilakukan tentang Manajemen Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman modal Kota Dumai yang diteliti melalui empat indikator ternyata di peroleh rata-rata dari 100 Responden, sebanyak 41 (41.00%) responden dalam kategori kurang baik, sedangkan yang berada dalam kategori baik sebanyak 38 (38.00%) responden serta terdapat pula 21 (21.00%) responden dalam kategori tidak baik.

Sedangkan dilihat dari total skor dari jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 2. Berdasarkan tabel rekapitulasi skor dapat disimpulkan bahwa skor tanggapan responden tentang Manajemen Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman modal Kota Dumai dikategorikan Baik.

Kenyataan ini terbukti dari penelitian yang dilakukan terhadap pelaksanaan manajemen pelayanan publik pada BPTPM Kota Dumai yang diteliti melalui empat indikator dengan 20 sub indikator ternyata diperoleh dari 100 responden baik pegawai maupun masyarakat ternyata diperoleh total skor 4.330, dimana berdasarkan perhitungan skor menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh sebesar 4.330 berada pada interval skor antara 3.334 sampai dengan 6.000. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

pelaksanaan manajemen pelayanan publik pada BPTPM Kota Dumai dapat disimpulkan berada pada kategori baik.

PEMBAHASAN

Kultur Organisasi (Budaya Organisasi)

Setiap organisasi bertanggung jawab untuk berusaha mengembangkan suatu perilaku organisasi yang mencerminkan kejujuran dan etika yang dikomunikasikan secara tertulis dan dapat dijadikan pegangan oleh seluruh pegawai dalam melayani masyarakat. Adapun budaya yang diterapkan di Badan Pelayanan Terpadu yaitu:

Pertama, mengembangkan Budaya Malu yang terdiri (a) Malu Jika datang terlambat, (b) Malu jika tidak memberikan pelayanan yang terbaik, (c) Malu jika tidak bekerja dengan baik, (d) Malu jika banyak bicara tanpa ada perbuatan, (e) Malu jika tidak memberikan contoh yang baik kepada yang lebih muda, (f) Malu jika tidak menjaga kebersihan kantor, (g) Malu jika tidak berpakaian rapi, (h) Malu Jika tidak memberikan kontribusi positif kepada organisasi, (i) Malu jika tidak member bantuan kepada orang yang membutuhkannya, (j) Malu jika membuat malu organisasi. Kedua, Semboyan “Luruskan Niat Agar kerja Ibadah” dan yang ke tiga Semboyan Pelayanan yaitu “Cepat, senyum dan Ramah” atau dikenal dengan singkatan CSR.

Budaya yang ditetapkan organisasi tentunya yang merupakan suatu kesepakatan yang hendaknya diikuti seluruh pegawai di BPTPM Kota

Tabel 2. Rekapitulasi Skor Keseluruhan Responden terhadap Manajemen Pelayanan Publik Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai

No	Item	Kategori			Jml
		B	KB	TB	
1	Kultur Organisasi	675	400	75	1150
2	Sistem Pelayanan	585	500	55	1140
3	Sumber Daya Manusia Pelayanan	615	400	95	1110
4	Pengguna Jasa Pelayanan	375	360	195	930
Jumlah		2250	1660	420	4330