

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP3M) Kabupaten Solok

Oleh: Suci Emilia Fitri

ABSTRACT

Public service is a thing which must be implemented and complied optimally by a Government to satisfy the wishes and needs of the community. The number of complaints on the catapult of public opinion on the public service by the Government at least be able to portray the state of the quality of public service that currently enjoy the community. This study will analyze the quality of public service and the factors that may effect the quality of public services in the office of licensing and investment services (KP3M) Solok Regency. This study used a qualitative descriptive approach. The data were collected through interviews, observation, and documentation study. The finding of this study showed that the quality of care licensing in the District of Solok KP3M is not good enough. It can be seen from the state office buildings are not adequate services, lack of support facilities and services have not explained the procedure and the completion time of licensing services. While service quality is good enough permissions can be seen from the attitude of employees KP3M in serving the community. In addition there are several factors that effect the poor quality of the services license KP3M Solok regency, such as technology of information and communication, culture and social environment.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan perizinan*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang di banyak negara berkembang telah dijadikan modal awal untuk menarik minat investor. Kualitas pelayanan yang diberikan berdampak pada banyaknya investor yang mau menginvestasikan dananya di negara tersebut.

Jika kita lihat perkembangannya pada tahun 2010, maka data yang penulis olah dari *Doing Bussnies Index* tahun 2010, dapat digambarkan dalam tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Prosedur dan Lamanya Waktu untuk Ijin Usaha di Negara-negara Berkembang dan Negara-negara Maju tahun 2005 dan 2010

Negara	Jumlah Prosedur		Waktu (Hari)	
	2005	2010	2005	2010
Italy	18	6	70	6
China	12	14	41	38
Indonesia	12	9	151	47
Philippines	11	15	50	38
India	11	12	89	29
Vietnam	11	9	56	44
France	10	5	42	7
Malaysia	9	9	30	17
Thailand	8	7	33	32
Spain	7	10	168	47
Germany	6	9	112	15
Japan	6	8	21	23
Sweden	3	3	21	15
Netherlands	2	6	84	8
Australia	2	2	7	2
United States	1	6	7	6

Sumber : Diolah dari Doing Bussnies Index tahun 2010

Dari perbandingan pada tabel 1 ditemui adanya peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang dilaksanakan di Indonesia, khususnya dalam segi prosedur dan lamanya waktu pelayanan. Di Kabupaten Solok pelayanan perizinan yang ditangani oleh instansi terkait sebelum berdirinya Pos Pelayanan Terpadu (Posyantu) terkesan berbelit-belit dan menyulitkan masyarakat dan investor. Pemerintah Daerah Kabupaten Solok terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam bidang pengurusan izin usaha bagi para investor.

Berdasarkan Peraturan Bupati No. 12 Tahun 2007 tentang Kantor Pelayanan Umum dan Perizinan, Posyantu ditingkatkan menjadi

Kantor dengan nama Kantor Pelayanan Umum dan Perizinan (KPUP). Seiring dengan disahkannya Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) baru tahun 2008, Kantor Pelayanan Umum dan Perizinan (KPUP) kemudian berubah nama menjadi Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu (KPPT). Pentingnya pelayanan perizinan bagi masyarakat terutama bagi para pelaku usaha di Kabupaten Solok, dan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2010 terhitung mulai Januari 2011, nama Kantor Pelayanan Perizinan terpadu (KPPT) kembali di ganti menjadi Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP3M). Dengan demikian, KP3M sebagai kantor pelaksana penyedia pelayanan bagi masyarakat harus mampu mencipt-

takan pelayanan yang maksimal dan memuaskan masyarakat, sehingga dapat menciptakan pemerintahan yang baik di mata masyarakat.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan masih belum memuaskan, baik yang dirasakan oleh instansi yang mengelola perizinan maupun bagi pelaku usaha/ investor yang mengakses pelayanan perizinan itu sendiri, terutama dalam pengurusan perizinan yang diakses oleh pelaku usaha/investor. Mereka mengharapkan kemudahan dalam pengurusan izin usaha yang mereka jalani, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kesulitan yang mereka temui dan pelayanan yang kurang efektif dan memuaskan. Berdasarkan hal itu penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP3M) Kabupaten Solok” untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada pada Kantor Pelayanan Perizinan dimaksud.

II. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik itu

sendiri adalah instansi pemerintahan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Sedangkan Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih¹ pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono² adalah (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian (3) Perbaikan berkelanjutan (4) Bebas dari kerusakan/cacat (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat (6) Melakukan segala sesuatu secara benar (7) Sesuatu yang

¹Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

²Fandy Tjiptono, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

bisa membahagiakan pelanggan. Sedangkan Menurut Agus Dwiyanto³ kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari aspek proses pelayanan maupun dari *output* atau hasil pelayanan tersebut.

Salah satu faktor penting yang menjadi pertimbangan pelanggan pada saat melakukan proses pelayanan adalah kualitas dari layanan tersebut. Karena sulitnya mengukur kualitas pelayanan tersebut maka banyak peneliti mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya. Sebenarnya yang dapat menentukan baik atau tidaknya kualitas sebuah layanan adalah pelanggan, hal ini karena pada dasarnya kualitas suatu layanan berkaitan erat dengan kemampuan layanan tersebut dalam memuaskan pelanggan.

1) *Metode Servqual*

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dikenal dengan metode "*Servqual*". Parasuraman et al⁴ telah menghasilkan kuisisioner standar, yang dikenal dengan "*SERVQUAL*" yang mengukur skor *expectation* dan *performance responden*, dan menghitung kualitas pelayanan sebagai perbedaan di antara keduanya yang terbagi dalam

³ Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

⁴ Parasuraman, A. Zeithaml V.A Berry 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research" *Journal of Marketing* Fall

lima dimensi, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Dari masing-masing dimensi tersebut Parasuraman et al⁵ mendefinisikannya sebagai berikut :

1. *Tangibles*; yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan pegawai
2. *Reliability*; yaitu kemampuan untuk menghasilkan pelayanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat
3. *Responsiveness*; yaitu kema-uan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang tepat waktu
4. *Assurance*; yaitu pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan mereka untuk menciptakan kepercayaan dan percaya diri.
5. *Emphaty*; yaitu perhatian dalam artian perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

Dari beberapa teori yang dikemukakan para ahli mengenai kualitas pelayanan publik, maka dapat dirumuskan beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melihat dan menganalisis kualitas pelayanan publik, diantaranya adalah :

1. Fasilitas Fisik, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan lingkungan fisik pelayanan akan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, yang dapat dilihat dari :

⁵ Parasuraman, A. Zeithaml V.A Berry L. 1991. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale" *Journal of Retailing* Vol 67, No 4,420.

- a. Keadaan gedung kantor pelayanan
 - b. Kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan
 - c. Ketersediaan sarana pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, ruang tunggu.
2. Kejelasan dan kepastian pelayanan. Hal ini berkaitan dengan adanya kejelasan dan kepastian dalam pelayanan tersebut hal itu dapat terlihat dari:
- a. Kejelasan prosedur pelayanan
 - b. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan
 - c. Kejelasan rincian biaya pelayanan
3. Sikap pegawai, yang dapat dilihat dari beberapa hal, seperti:
- a. Kesopanan dan keramahan pegawai
 - b. Kemauan pegawai dalam membantu kesulitan masyarakat
 - c. Pengetahuan dan kecakapan pegawai dalam memberikan layanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Menurut Moenir⁶ faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan umum yaitu:

1. Faktor kesadaran, tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang

- menjadi tanggung jawab pemberi layanan.
2. Faktor organisasi meliputi: sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
 3. Faktor aturan, kurangnya pemahaman terhadap aturan yang ada dan kurangnya disiplin dalam pelaksanaan, termasuk di dalamnya belum terorganisasinya tugas pelayanan secara serasi, sehingga menjadi simpang siur penanganan tugas, *overlapping* atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menanganinya.
 4. Faktor pendapatan yang tidak mencukupi pemenuhan kebutuhan hidup meskipun secara minimal (kebutuhan fisik minimum dan kebutuhan hidup minimum). Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain menjual jasa pelayanan.
 5. Faktor kemampuan dan keterampilan pegawai yang tidak memadai terhadap tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang ditetapkan.
 6. Faktor sarana pelayanan, tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai mengakibatkan pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang sehingga penyelesaian masalah menjadi terhambat.

⁶H.A.S. Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Agus Dwiyanto⁷ mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk merespon pelayanan, budaya birokrasi dan sebagainya.

Dari beberapa pendapat ahli dapat di kemukakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya adalah :

1. Budaya Pelayanan
2. Penerapan Sistem Informasi, Komunikasi dan Teknologi
3. Pemberian Intensif
4. Kompetensi Pegawai

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah kualitas pelayanan perizinan pada Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP3M) di Kabupaten Solok.

Penelitian ini dilaksanakan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Solok, tepatnya Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP3M) yang berlokasi di Aro Suka Kabupaten Solok Sumatera Barat. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui wawancara dengan informan penelitian, observasi, dan studi lapangan serta dokumentasi yang berkaitan dengan dokumen-

dokumen yang di miliki oleh KP3M dan dokumen yang penulis dapatkan di lokasi penelitian. Sedangkan untuk teknik pengujian datanya penulis menggunakan teknik triangulasi yang penulis lakukan dengan mencocokkan informasi sumber yang penulis peroleh dari observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan KP3M Kabupaten Solok

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP3M) Kabupaten Solok, digunakan beberapa indikator yang dapat mengungkap dan menterjemahkan kualitas pelayanan yang terdapat pada kantor tersebut diantaranya:

1. Fasilitas Fisik

a. Keadaan Gedung Kantor Pelayanan

Status kepemilikan gedung Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP3M) Kabupaten Solok adalah gedung hibah dari kantor Bupati dan Wakil Bupati lama, terletak di bagian depan lingkungan kantor Pemerintahan Daerah Kabupaten Solok di Jalan Kayu Aro – Sukarami, Arosuka. Kantor KP3M diletakan di bagian depan diharapkan untuk menjadi *frontliner* Pemerintah Daerah Kabupaten Solok dalam

⁷Agus Dwiyanto. 2009, *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.

melayani kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Keadaan gedung yang sangat terbatas itulah mengakibatkan KP3M tidak dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Dengan minimnya sarana dan prasarana mengakibatkan kualitas pelayanan yang ada pada kantor ini berjalan apa adanya sesuai dengan keadaan yang ada. Keadaan gedung kantor seperti itulah mengakibatkan kualitas pelayanan publik yang ada di KP3M belum maksimal dan baik, karena ruangan yang sempit dan harus berbagi dengan kantor lain mengakibatkan proses pelayanan sering mengalami kendala, apalagi di saat terjadi lonjakan pengunjung.

b. Kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan.

Kenyamanan dan kebersihan dari ruangan pelayanan merupakan salah satu hal yang harus disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Dengan terjaganya kebersihan dari ruangan pelayanan tersebut akan membuat masyarakat nyaman untuk berada di ruangan untuk mengurus ataupun menunggu izin yang mereka butuhkan. Akan tetapi hal ini sering tidak diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan, terutama birokrasi dan pemerintah daerah. Kantor KP3M Kabupaten Solok sendiri sudah memiliki ruangan yang cukup nyaman walaupun agak sesak karena keterbatasan ruangan yang kecil dan sempit.

Dari segi kebersihan ruangan pelayanan pada KP3M Kabupaten Solok cukup bersih. Karena ada satu orang petugas yang bertanggung jawab membersihkan dan menjaga kebersihan ruangan. Ruangan ini dibersihkan satu kali dalam sehari, yaitu pada pagi hari sebelum kantor ini buka. Jika sudah siang ruangan kembali kotor dan hal ini perlu menjadi perhatian pemerintah daerah, karena kantor KP3M bertanggung jawab melayani masyarakat sampai sore hari. Oleh karena itu kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan juga harus terjaga sampai jam pelayanan kantor tutup.

c. Ketersediaan Sarana Pendukung Pelayanan

Sarana pendukung merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada KP3M Kabupaten Solok. Karena dengan adanya sarana pendukung pelayanan dapat menunjang pelayanan tersebut menjadi lebih baik dan berkualitas. KP3M memiliki 4 loket dan 1 kasir yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat untuk mengurus izin. Selain itu KP3M juga memiliki sarana pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan ruang tunggu.

2. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

a. Kejelasan Prosedur Pelayanan

Karena Kabupaten Solok memiliki wilayah yang terlalu luas maka masyarakat yang berada jauh dari

ibukota kabupaten merasa kesulitan untuk mengakses pelayanan di Arosuka. Dahulu sebelum Kabupaten Solok dimekarkan, masih ada kerja sama dengan PT. Pos, namun setelah ada pemekaran wilayah menjadi dua bagian yakni Kabupaten Solok dengan Solok Selatan maka kerja sama dengan PT. Pos tidak ada lagi. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa kesulitan untuk mengakses pelayanan di KP3M. Selain itu kurangnya sosialisasi tentang prosedur perizinan yang ada membuat masyarakat harus bolak-balik hanya untuk mengurus izin.

b. Kepastian Waktu Penyelesaian Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan merupakan sesuatu yang harus ada dalam diri pribadi seorang petugas pelayanan. Adakalanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan keinginan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik harus didukung dengan kesesuaian waktu proses penyelesaian pelayanan yang menyangkut ketepatan waktu yang telah di janjikan. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan menjadikan salah satu tuntutan yang harus dipenuhi oleh petugas pelayanan. Karena bagi masyarakat menunggu hal yang tidak pasti itu adalah sesuatu hal yang sia-sia. Karena pepatah yang mengatakan bahwa "*Time is money*" sangat diterapkan oleh para pelaku usaha yang akan mengurus izin usahanya. Mereka bersedia saja menunggu asalkan ada kepastian. Jadi masya-

rakat tidak mesti harus bolak-balik untuk mengurus izin di KP3M.

c. Kejelasan Rincian Biaya Pelayanan

Rincian biaya pelayanan merupakan sesuatu yang perlu adanya transparansi dari pemerintah daerah. Karena selama ini birokrasi kita dikenal dengan semboyan urusan akan lancar jika ada uang atau membayar lebih dari yang telah ditetapkan. Maka dari itu transparansi tentang rincian biaya harus ada, karena masyarakat memiliki hak untuk mengetahui besarnya biaya yang dibebankan kepada mereka untuk sebuah izin. Salah satu kekurangannya adalah informasi tentang biaya keseluruhan izin yang susah untuk diakses. Hanya ada papan pengumuman yang dipajang di kantor KP3M. Namun tulisanya pun sangat kecil-kecil sehingga sulit untuk di baca. Tidak ada poster atau brosur mengenai biaya perizinan. Hal itu hanya akan diketahui jika akan mengurus izin yang diperlukan. Sebaiknya ada poster atau brosur agar masyarakat mudah mendapatkan informasi tentang biaya jika mereka akan mengurus izin tersebut di kemudian hari. Mengenai kejelasan rincian biaya pada KP3M sudah baik, karena transparansi itu dijalankan baik untuk informasi kepada masyarakat maupun dalam bentuk laporan pertanggung jawaban.

3. Sikap Pegawai

a. Kesopanan dan Keramahan Pegawai

Pada umumnya pegawai yang berada di lingkungan KP3M bukan orang-orang baru dalam hal melayani masyarakat. Bahkan ada beberapa pegawai yang ditempatkan semenjak kantor ini bernama Posyantu pada tahun 1996. Sikap kekeluargaan sangat terasa sekali saat kita mulai masuk kedalam KP3M. Pegawai yang bekerja di kantor ini cukup ramah, karena mereka sangat mengerti tugas dan kewajiban mereka sebagai pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Jadi kesan pertama yang mereka berikan kepada masyarakat akan berdampak besar terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat. Pegawai KP3M Kabupaten Solok ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena mereka paham akan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat. Bukan lagi yang harus dilayani oleh masyarakat.

b. Kemauan Pegawai dalam Membantu Kesulitan Masyarakat

Pada saat masyarakat mengalami kesulitan petugas dengan senang hati dan ikhlas bersedia membantu. Dengan sistem kekeluargaan yang diciptakan oleh pegawai di lingkungan KP3M mereka sudah terbiasa bekerja sama dan saling membantu. Hanya dengan 15 orang

jumlah pegawai tapi akan mengurus 32 izin mustahil dapat mereka kerjakan dengan baik jika mereka tidak bekerjasama dengan baik. Selain itu masyarakat yang mengunjungi KP3M juga mempunyai perilaku yang sama. Walaupun jumlah pegawainya sedikit, tapi mereka berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat contohnya saja seperti yang disampaikan oleh salah seorang pengunjung KP3M berikut:

Pegawainya baik-baik juga mau menolong jika kita tidak tahu. Tadi bapaknya tidak tau bagaimana cara mengisi formulir untuk mengurus akta. Namun ibunya itu menjelaskannya baik-baik sampai bapaknya mengerti.

c. Pengetahuan dan Kecakapan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

Dengan 32 jumlah pelayanan di KP3M membuat staf kewalahan dalam pengelolaannya karena jumlah staf tidak seimbang dengan jumlah pekerjaannya, seperti dalam pengurusan akta kelahiran. Ada waktunya pengurusan akta kelahiran ini meningkat bahkan dalam satu hari bisa mencapai lebih dari seratus pengurusan akta kelahiran, terutama ketika tahun ajaran baru. Petugas yang menerima berkas akta kelahiran hanya satu orang tetapi berkas yang akan diterimanya sangat banyak. Berdasarkan kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa saat ini staf KP3M masih kurang kalau dilihat dari

jumlah pelayanannya. Pengetahuan dan kecakapan petugas KP3M dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat sudah baik. Kondisi ini akan dapat menunjang penciptaan pelayanan perizinan yang berkualitas. Dengan adanya pegawai yang berkompeten dapat dijadikan modal bagi KP3M dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan

Dalam birokrasi publik, pihak yang bertanggung jawab memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan berinteraksi langsung dengan masyarakat hendaklah memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik seperti di KP3M Kabupaten Solok. KP3M berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang mengakses layanan di kantor tersebut.

1. Budaya Pelayanan

Budaya lokal yang ada di lokasi daerah penelitian penulis menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah hal ini juga terjadi di KP3M Kabupaten Solok. Eratnya hubungan kekerabatan dengan budaya pelayanan yang selama ini tercipta berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam tradisi

budaya Minang yang sangat menjunjung tinggi adat istiadat.

Budaya pelayanan yang selama ini kental di birokrasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh budaya kekuasaan yang dimiliki oleh aparat birokrasi. Hal itu dapat terlihat dalam nilai-nilai, simbol-simbol dan tradisi budaya yang selama ini melekat pada diri aparat tersebut. Hal itu terlihat seperti gelar adat yang selalu digabungkan dengan nama ataupun dalam panggilan sehari-hari dan maunya mereka dipanggil dengan gelar adat supaya terlihat sebagai orang yang dihormati.

Tanpa disadari budaya penguasa dan lebih mementingkan kepentingan sendiri dari pada kepentingan masyarakat yang sudah melekat dalam diri aparat pemerintah dapat mempengaruhi baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan. Jadi jika aparat pemerintah hendak menciptakan budaya pelayanan yang baik demi pelayanan publik yang berkualitas maka yang harus di perbaiki adalah budaya penguasa yang melekat dalam diri birokrat.

Hal lain yang dapat dilihat dalam budaya pelayanan yang ada di KP3M Kabupaten Solok adalah penyediaan fasilitas pelayanan masih berorientasi pada kepentingan dan kenyamanan pegawainya, bukan kepentingan dan kenyamanan masyarakatnya. Sebagai contoh toilet yang ada disediakan bukan untuk masyarakat pengunjung KP3M tapi untuk pegawai KP3M. Hal ini juga

disebabkan oleh keterbatasan fasilitas yang ada. Toilet yang hanya satu buah tidak dipakai secara bersama-sama tapi hanya dipakai oleh pegawai KP3M saja. Hal itu juga dapat dilihat dari toilet yang terkunci, dan kuncinya dipegang oleh pegawai. Namun hubungan kekerabatan yang kental dan masih melekat dalam budaya Minang dapat menjadi sisi positif dalam penciptaan pelayanan publik yang ada di KP3M. Rasa kekeluargaan yang tinggi, toleransi dan tenggang rasa yang ada menjadikan nuansa kekeluargaan sangat kental dalam kantor ini.

Hal seperti itulah yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Profesionalitas dan keadilan dalam memberikan pelayanan sulit untuk dicapai jika kondisi masyarakat belum juga berubah dan menyalahgunakan hubungan kekerabatan atau kedekatan dengan salah seorang pejabat untuk melancarkan dan mempermudah urusan mereka. Menciptakan pelayanan yang berkualitas harus di dukung oleh berbagai pihak, termasuk masyarakat.

2. Penerapan Teknologi, Informasi dan Komunikasi

Optimalisasi penggunaan sarana teknologi komunikasi tidak dijumpai di KP3M Kabupaten Solok. Kantor KP3M masih menggunakan sistem manual dalam menjalankan proses perizinan dan belum memiliki sistem

komputerisasi yang dapat memudahkan pegawainya dalam bekerja dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Sungguh sesuatu yang tidak pernah di duga, untuk memproses 32 izin yang dilimpahkan ke kantor ini masih dijalankan dengan sistem yang manual. Arsipnya pun dikelola dengan manual dan sering kali jarang untuk ditemukan kembali jika membutuhkannya.

Kualitas pelayanan publik pada KP3M Kabupaten Solok belum bagus karena faktor yang sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas tersebut belum diterapkan. Jika KP3M ingin berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, maka KP3M harus menyediakan teknologi, informasi dan komunikasi yang cukup untuk menunjang proses pelayanan publik.

3. Pemberian Insentif

Di dalam birokrasi juga dikenal sistem pemberian *reward* kepada pegawai. Biasanya bagi pegawai negeri pemberian *reward* ini dapat berupa tanda jasa atau penghargaan yang dikenal dengan *Satya lencana* bagi pegawai berprestasi setingkat Kabupaten/Kota atau Provinsi.

Di KP3M Kabupaten Solok ada juga *reward* yang di berikan pemerintah daerah karena kinerja dan prestasi pegawainya adalah berupa upah punggut yang diterima pegawai KP3M tiap bulannya. Upah punggut

ini dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah yang nantinya akan dibagikan kepada pegawai KP3M. Upah pungut tersebut dinamakan insentif untuk pengelolaan izin daerah yang disesuaikan dengan SK Bupati Solok. Di KP3M upah pungut tersebut diterima perbulannya berdasarkan golongan pegawai masing-masing. Pemberian hadiah semacam upah pungut tersebut memberikan pengaruh terhadap kinerja KP3M Kabupaten Solok. Hal itu juga akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pemberian hukuman kepada pegawai yang tidak memiliki dedikasi yang baik terhadap instansi ataupun pegawai yang bekerja semauanya saja adalah salah satu tindakan yang dilakukan oleh atasan untuk menegur ataupun memberikan pelajaran kepada pegwainya. Di KP3M sendiri hukuman yang dapat diberikan kepada pegawai yang tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik hanya berupa teguran atau nasehat dari atasannya saja.

4. Kompetensi Pegawai

Dengan 32 jumlah pelayanan di KP3M membuat staf kewalahan dalam pengelolaannya karena jumlah staf yang tidak seimbang dengan jumlah pekerjaannya, seperti dalam pengurusan akta kelahiran. Ada waktunya pengurusan akta kelahiran ini meningkat bahkan dalam satu

hari bisa mencapai lebih dari seratus pengurusan akta kelahiran, terutama ketika tahun ajaran baru. Petugas yang menerima berkas akta kelahiran hanya satu orang tetapi berkas yang akan diterimanya sangat banyak. Jadi dapat dikatakan bahwa saat ini staf KP3M masih kurang kalau dilihat dari jumlah pelayanannya.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan didapatkan informasi bahwa di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu terdapat 17 orang pegawai yang terdiri dari 1 orang Kepala Kantor, 1 orang Kasubbag TU, 3 orang Kasi dan 12 orang staf. Dengan jumlah 17 orang pegawai tersebut, dirasakan masih sangat kurang terutama untuk menangani operasional kantor sehari-hari, misalnya untuk menangani perawatan dan kebersihan kantor dan pengarsipan dokumen. Guna menanggulangi kekurangan pegawai selama ini diantisipasi dengan memberikan rangkap tugas kepada beberapa pegawai.

Selain kekurangan pegawai, kendala yang ditemui berhubungan dengan kompetensi petugas pemberi pelayanan di KP3M adalah dalam hal pengembangan kompetensi pegawai, sejak Posyantu diresmikan menjadi Kantor pengembangan pegawai secara formal baru dilakukan beberapa kali pelatihan yaitu bekerjasama dengan sebuah lembaga pendidikan dari Jakarta. Hambatan di dalam pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan latihan dikarenakan KP3M belum dapat merencanakan dan memiliki anggaran tersendiri.

Penempatan pegawai yang sesuai dengan bidang keahliannya belum dapat dilakukan pada KP3M. Karena dari segi jumlah saja pegawai KP3M masih memiliki banyak keku-

rangan. Setiap ada formasi penerimaan pegawai baru KP3M selalu mengajukan penambahan pegawai tapi realisasinya belum ada sampai sekarang. Hal penting yang menjadi faktor penting dari kemampuan pegawai pada KP3M Kabupaten Solok adalah tingkat pendidikan aparat. Selain itu penempatan pegawai pada KP3M belum baik karena keterbatasan jumlah pegawai sehingga banyak dari pegawai KP3M memiliki tugas yang rangkap agar pelayanan kepada masyarakat dapat terselenggara dengan baik.

V. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal (KP3M) Kabupaten Solok masih terindikasi belum baik. Hal itu terlihat dari beberapa indikator fasilitas fisik, kejelasan dan kepastian pelayanan, serta sikap petugas.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain adalah budaya pelayanan, penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan yang masih rendah, pemberian insentif yang kurang, dan kompetensi pegawai yang masih rendah belum memadai. Dari beberapa faktor yang berpengaruh tersebut kelihatannya faktor keterbatasan kelengkapan teknologi informasi dan komunikasi

serta ketebatasan kemampuan atau kompetensi SDM (pegawai) kelihatannya merupakan faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor KP3M Kabupaten Solok ini.

Saran

Saran yang dapat diberikan untuk perbaikan kualitas pelayanan perizinan yang terdapat di KP3M Kabupaten Solok adalah:

1. Perlu adanya penekanan (fokus) pada perbaikan Teknologi, Informasi dan Komunikasi sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih baik lagi. Salah satu caranya adalah dengan menerapkan IT dalam proses pelayanan pada KP3M. Penyimpanan arsip kantor dalam bentuk *database* yang dapat memudahkan kerja dan mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan.
2. Perlu disediakannya satu orang dengan nomor telepon (HP) khusus sebagai *contact person* untuk menanggapi pertanyaan, keluhan dan masukan dari masyarakat mengingat lokasi kantor pelayanan yang cukup jauh dan susah untuk diakses oleh masyarakat.
3. Perlu diadakannya pelatihan dan kerjasama dengan berbagai organisasi untuk menambah kemampuan dan keterampilan pegawai, diantaranya kerjasama dengan beberapa organisasi untuk melaksanakan diklat kompetensi pegawai atau pelatihan pelayanan publik baik untuk tingkat daerah maupun untuk tingkat Nasional.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- _____. 2009, *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- H.A.S. Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A. Zeithaml V.A Berry L. 1991. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale" *Journal of Retailing* Vol 67, No 4,420.
- Parasuraman, A. Zeithaml V.A Berry 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Rearsch" *Journal of Marketing* Fall
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.