

Nina. Anton. (2020). Efektifitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Kutai Barat. *Vol. 1(3). 205-224*

Efektifitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Kutai Barat

Anton Nina*

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:
Received:
16 September 2020
Received in revised form:
14 Oktober 2020
Accepted:
8 November 2020

Keyword:

The Effectiveness

Kata Kunci:

Efektivitas

ABSTRACT

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Barat held an organized pattern One of Licensing Services as known One Stop Service. Based on the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 24 Tahun 2006 on Guidelines for the Implementation of One Stop Licensing Services, then the activities of provision of services licensing and non-licensing process is started from a request to stage the release or publication of a document is done by single door, for a good, fast, cheap, transparent, certain, affordable public services. In the Decree of the Minister of Administrative Reform No. 63 / KEP / M.PAN / 7/2003, which meant One Stop is a pattern of service are maintained in one place that includes various types of services that have relevance to the process and serviced through a single door. This study aims to determine the effectiveness of Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal and Kutai Barat, provide input to Badan Pelayanan Perizinan. Terpadu dan Penanaman Modal and Kutai Barat for more attention to the service of making licensing and non-licensing, to make the One Stop service more effective. Based on the results of research and discussion that has been described in previous discussion that the effectiveness Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BTPPM) Kutai Barat, it can be concluded that the service of making licensing in BPTPM Kutai Barat has been quite effective. Indicators used to measure the effectiveness of licensing services in BPTPM Kutai Barat is the achievement of objectives and the satisfaction of the group's target

ABSTRAK

Dinas Perizinan dan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Kabupaten Kutai Barat menggelar pola terorganisir Salah satu Pelayanan Perizinan seperti diketahui One Stop Service. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Satu Atap, maka kegiatan pemberian perizinan jasa dan proses non perizinan dimulai dari permintaan untuk melakukan pelepasan atau publikasi dokumen dilakukan secara single door, untuk kebaikan, layanan publik yang cepat, murah, transparan, tertentu, dan terjangkau. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang dimaksud One Stop adalah pola pelayanan yang dipertahankan di satu tempat yang mencakup berbagai jenis layanan yang memiliki relevansi dengan proses dan dilayani melalui satu pintu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Dan Jasa Investasi Kutai Barat, memberikan masukan kepada Dinas Perizinan dan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Kutai Barat untuk lebih memperhatikan pelayanan pembuatan perizinan dan non perizinan, agar pelayanan One Stop lebih efektif. Berdasarkan hasil penelitian dan diskusi yang telah dijelaskan dalam diskusi sebelumnya bahwa efektivitas Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu (BTPPM) Kutai Barat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kutai Barat sudah cukup efektif. Indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan perizinan di BPTPM Kutai Barat adalah tercapainya tujuan dan kepuasan target kelompok

* Corresponding author: AntonNina@untag-smd.ac.id

Pendahuluan

Untuk menjawab harapan masyarakat mengenai perbaikan pelayanan dibidang perizinan, Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat telah berupaya untuk merubah paradigma pelayanan birokrasi yang selama ini terstigma tidak baik, bahkan adanya kecenderungan oknum birokrat yang meminta untuk dilayani, bukan melayani. Selain itu masyarakat juga harus mengeluarkan biaya yang relatif banyak, sehingga masyarakat tidak dapat menyelesaikan pembuatan perizinannya, bahkan waktu penyelesaiannya relatif lama dan berbelit-belit. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat berusaha untuk melakukan suatu upaya penyederhanaan birokrasi pelayanan perizinan.

Upaya penyederhanaan birokrasi pelayanan perizinan tersebut diwujudkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat yaitu dengan membentuk suatu Unit Pelayanan Terpadu dengan Keputusan Bupati Kutai Barat Nomor 17 Tahun 2002. Kemudian berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Terpadu dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Barat Nomor 15 Tahun 2003.

Selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan koordinasi dengan stakeholder, status Kantor Pelayanan Terpadu ditingkatkan menjadi Badan Pelayanan Terpadu dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Barat Nomor 4 Tahun 2006. Kemudian diubah menjadi Badan Perizinan Terpadu dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Barat Nomor 15 Tahun 2008. Kemudian diubah lagi menjadi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Barat Nomor 5 Tahun 2011. (<http://bpt.Kutai Barat kab.go.id>).

Agar bisa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, maka Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Barat menyelenggarakan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau sering disebut *One Stop Service*. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, maka kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang prosesnya dimulai dari permohonan sampai pada tahap dikeluarkannya atau diterbitkannya suatu dokumen dilakukan di satu pintu, sehingga mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang dimaksud Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Dengan diterapkannya pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*), maka semua jenis pelayanan baik permohonan perizinan maupun non perizinan dapat dilakukan disatu tempat saja, sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat (Agus Fanar Syukri, 2009:40). Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa lebih efektif dan efisien, sehingga akan terselenggara pelayanan publik yang baik.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Barat ini bertujuan untuk memberikan pelayanan pembuatan perizinan kepada masyarakat secara terpadu pada satu tempat sesuai dengan kewenangan masing-masing instansi, sehingga tidak perlu berpindah-pindah lokasi, bahkan waktu penyelesaiannya juga menjadi jelas, tidak berbelit-belit, tidak rumit, biayanya jelas

dan tidak akan terjadi pemungutan liar oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) tersebut, maka pelayanan perizinan diharapkan akan menjadi lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan pelayanan sebelum *One Stop Service*.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian kualitatif yang mengarah pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studinya (H. B. Sutopo, 2002:111). Dalam penelitian deskriptif kualitatif, data yang dikumpulkan terutama dalam bentuk kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari sekedar angka-angka atau frekuensi (H. B. Sutopo, 2002:35).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Perizinan

Efektivitas Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kabupaten Kutai Barat Dalam hal ini, peneliti akan membahas mengenai hasil penelitian yang telah diperoleh selama melakukan penelitian. Pengumpulan data diperoleh melalui teknik wawancara dengan beberapa sumber, observasi ke lapangan, dan studi dokumentasi. Salah satu cara untuk mengetahui sejauh mana suatu pelayanan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan adalah dengan mengukur efektivitas pelaksanaannya. Untuk mengukur efektivitas pelayanan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat, maka peneliti menggunakan dua kriteria penilaian yaitu tercapainya tujuan dan kepuasan kelompok sasaran (Nakamura dalam Solichin Abdul Wahab, 2005:43-45).

Tercapainya Tujuan

Pada dasarnya pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang prima bagi masyarakat dalam pembuatan perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Services*). Agar bisa mewujudkan pelayanan yang prima, maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di BPTPM Kabupaten Kutai Barat. Berikut ini adalah standar pelayanan yang berlaku di BPTPM Kabupaten Kutai Barat :

Prosedur Pelayanan

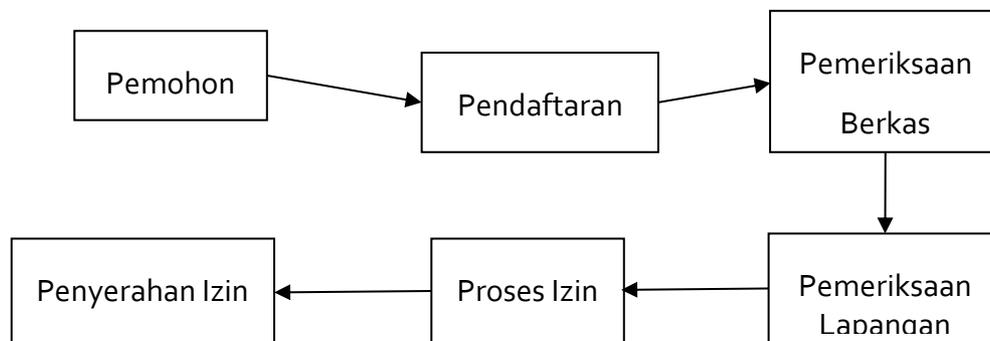
Sebelum diterapkannya pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*), banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan pembuatan perizinan yang sangat berbelit-belit, harus berpindah tempat, dan bahkan harus melengkapi berbagai persyaratan yang begitu banyak, sehingga hal ini mempersulit masyarakat yang akan mengurus pembuatan perizinan untuk usahanya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Awik Prabantari, SH.MM selaku Kabid Perizinan Jasa Usaha : untuk pom bensin itu kan mesti cari IMB dulu,

IMB itu kan dulu nyarinya masih di DPU, kalo IMB udah jadi baru cari HO di Dinas Lingkungan Hidup, kalo IMB sama HO udah jadi baru.

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Bambang Sutrisno selaku Kepala Sub Bidang Perizinan Indagkop dan Reklame :umpama ya waktu itu cari ini disana, cari IMB disana, jadi birokrasinya terlalu panjang dan memakan waktu yang lama, padahal dulu itu untuk mengurus IMB di DPU standar waktu 2014) Dengan diterapkannya pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*), maka prosedur atau mekanisme pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat sekarang dibuat sesederhana mungkin, sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat yang akan mengurus izin untuk usahanya. Hal ini juga dapat menghindari berbagai kemungkinan penyimpangan yang dapat merugikan maupun mempersulit masyarakat yang akan membuat izin.

Berikut ini adalah mekanisme pembuatan perizinan sesuai dengan standar pelayanan perizinan yang berlaku di BPTPM Kabupaten Kutai Barat :

Gambar 3.1 Mekanisme Pelayanan Perizinan



Mekanisme pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat dimulai dari adanya pemohon yang melakukan permohonan pembuatan izin , kemudian pemohon melakukan pendaftaran di loket dan mengisi formulir yang diberikan oleh petugas. Setelah formulir diisi lengkap dan sudah ditanda tangani oleh Lurah, kemudian diserahkan kembali kepada petugas beserta persyaratan pembuatan izin. Kemudian petugas melakukan pemeriksaan dan meneliti berkas, apabila berkas tersebut tidak lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk segera dilengkapi. Setelah semua berkas dilengkapi, maka petugas akan menentukan jadwal untuk melakukan pemeriksaan lapangan dengan tujuan untuk memastikan apakah usaha yang dijalankan tersebut memang benar adanya atau tidak. Jika kegiatan usaha memang benar-benar ada, maka petugas akan segera memproses pembuatan izin tersebut. Setelah pembuatan dokumen perizinan selesai dan sudah ditandatangani oleh Kepala BPTPM Kabupaten Kutai Barat , maka selanjutnya adalah penyerahan dokumen perizinan kepada pemohon.

Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh staff Bidang Perizinan Indagkop dan Reklame, Bapak Suhari, SH :

"Prosedurnya sudah sesuai mekanisme yang ada, pelayanannya juga cepat dan nggak mempersulit masyarakat. Masyarakat tinggal datang kesini sama bawa persyaratannya, nanti segera dilayani mau buat izin apa, terus

dikasih formulir sama petugas yang ada. Kalau berkasnya sudah lengkap, ya tinggal nunggu pemeriksaan lapangan aja nanti. Kalau nggak ada masalah, nanti segera kami proses pembuatan izinnya. Nanti kalau izinnya sudah ditandatangani kepala BPTPM, ya sudah bisa diserahkan sama masyarakat yang buat izin tadi."

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, maka dapat disimpulkan bahwa dengan diterapkannya pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) di BPTPM Kabupaten Kutai Barat, telah membuat BPTPM Kabupaten Kutai Barat berhasil mewujudkan suatu pelayanan yang prima kepada masyarakat, sehingga apa yang diharapkan oleh masyarakat dapat diwujudkan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat. Hal ini dapat dilihat dari prosedur pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat yang sekarang sudah dibuat

Sesederhana mungkin dan sudah dilaksanakan sesuai dengan mekanisme pelayanan perizinan yang telah ditetapkan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat, sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sangat cepat dan tidak berbelit-belit, selain itu persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang akan mengajukan permohonan pembuatan izin juga mudah dan tidak mempersulit masyarakat.

Waktu Penyelesaian

Selama ini masyarakat mengeluhkan waktu penyelesaian pembuatan perizinan yang tidak pasti, untuk menghilangkan persepsi masyarakat tersebut, maka BPTPM Kabupaten Kutai Barat berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan yang harapan oleh masyarakat, yaitu BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah menetapkan waktu penyelesaian pembuatan perizinan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku di BPTPM Kabupaten Kutai Barat. Hal ini dilakukan supaya masyarakat mengetahui berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus pembuatan perizinan untuk usahanya.

Waktu penyelesaian pembuatan perizinan tersebut telah ditetapkan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat sesuai dengan standar pelayanan, sehingga apabila terjadi keterlambatan, maka masyarakat bisa melakukan komplain terhadap pelayanan yang tidak memuaskan tersebut. Untuk mengetahui informasi mengenai waktu penyelesaian pembuatan perizinan tersebut masyarakat bisa bertanya langsung kepetugas BPTPM Kabupaten Kutai Barat, melihat di website BPTPM Kabupaten Kutai Barat atau juga bisa melalui anjungan informasi mandiri (*touch screen*) yang telah disediakan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat, bahkan didepan pintu masuk BPTPM Kabupaten Kutai Barat juga telah ditempel papan informasi mengenai jenis perizinan yang dilayani dan waktu penyelesaiannya.

Dengan adanya standar waktu penyelesaian pembuatan perizinan tersebut, maka pembuatan perizinan harus diselesaikan tepat waktu sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Awik Prabantari selaku Kabid Perizinan Jasa Usaha :

"Penyelesaian izin disini sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan ini semua jenis perizinan sama semua, waktu penyelesaiannya 3 hari. Selama ini penyelesaiannya juga sudah tepat waktu dan jarang sekali terjadi keterlambatan, karena kan kalau berkasnya sudah lengkap, petugas kami

segera melakukan pemeriksaan kelengkapan dan langsung diproses izinnnya biar nggak terjadi keterlambatan. Kalau misalnya Kepala ada, izin sudah selesai dibuat dan dicetak bisa langsung minta paraf, itu 3 hari bisa jadi. Kalo dulu itu memang 5 hari, tapi setelah kita kaji, kaji, dan kaji lagi memang kita harus melayani dengan cepat, transparan, yaitu akhirnya kita tetapkan kalo pelayanan perizinan "

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah berupaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat yaitu dalam kurun waktu 3 hari, sehingga masyarakat tidak akan merasa kecewa dengan pelayanan yang telah diberikan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat. Akan tetapi hal tersebut tidak selalu berjalan dengan baik, karena tidak dapat dipungkiri bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang pernah terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan pembuatan perizinan.

Selama ini BPTPM Kabupaten Kutai Barat dalam memberikan pelayanan pembuatan perizinan sudah berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari komitmen para pegawai BPTPM Kabupaten Kutai Barat untuk menyelesaikan pembuatan perizinan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa BPTPM Kabupaten Kutai Barat dalam menyelesaikan pembuatan perizinan pernah tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, akan tetapi hal tersebut bukan kesalahan dari pihak BPTPM Kabupaten Kutai Barat melainkan adanya persyaratan yang belum dilengkapi oleh masyarakat yang mengajukan pembuatan perizinan tersebut, bahkan BPTPM Kabupaten Kutai Barat juga telah berupaya untuk menghubungi pemohon agar segera melengkapi berkasnya, akan tetapi karena pemohon sulit untuk dihubungi, sehinggaterjadi keterlambatan dan tidak sesuai dengan standar waktu penyelesaian pembuatan perizinan yang telah ditentukan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat. Namun untuk mengatasi permasalahan tersebut, BPTPM Kabupaten Kutai Barat berupaya untuk segera memproses perizinan tersebut setelah berkasnya dilengkapi, sehingga masyarakat tidak akan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BPTPM Kabupaten Kutai Barat . Dengan demikian dapat diketahui bahwa secara keseluruhan pelayanan pembuatan perizinan sudah diselesaikan dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan yaitu 3 hari, bahkan juga ada pembuatan izin yang diselesaikan dalam kurun waktu kurang dari 3 hari.

Biaya Pelayanan

Adanya keengganan masyarakat mengurus pembuatan perizinan untuk usahanya adalah dikarenakan banyaknya biaya yang harus dikeluarkan dan bahkan juga adanya pungutan liar oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Sehingga hal ini bisa berdampak buruk bagi UKM yang tidak memiliki izin usaha, karena mereka tidak bisa mengajukan pinjaman modal kalau tidak memiliki izin usaha. Guna menghilangkan persepsi yang berkembang dalam masyarakat tersebut, maka BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah berupaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, yaitu dengan cara memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kepastian biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Berdasarkan standar pelayanan yang berlaku di BPTPM Kabupaten Kutai Barat , maka pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat sudah digratiskan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas juga sudah

transparan dari segi biaya, bahkan petugas juga tidak memungut biaya sedikit pun dari masyarakat yang mengurus perizinan termasuk dalam pengambilan formulir pembuatan perizinan juga tidak dikenakan biaya. Hal ini dipertegas dengan pernyataan Ibu Awik Prabantari selaku Kabid Perizinan Jasa Usaha :

"Sekarang semua masyarakat sudah tahu kalo mau buat izin udah gratis, jadi masyarakat datang kesini terus ambil formulir buat diisi gitu aja terus pulang, kita juga nggak membebani masyarakat buat bayar, wong ngambil formulir juga gratis udah nggak dikenakan biaya apa."

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Awik Prabantari selaku Kabid Perizinan Jasa Usaha :

"Ya pernah tapi sangat jarang sekali. Pembuatan izin itu bisa tepat waktu kalo persyaratannya sudah lengkap, ya kalo belum lengkap belum bisa diproses. Pemohonnya itu nanti kita telpon kalo misalnya terjadi kekurangan, kalo ditelpon nggak bisa ya nunggu orangnya sampe dateng kesini, nanti kita jelaskan kenapa izinnya belum jadi." (wawancara, 28 maret 2015)

Biaya Pelayanan

Adanya keengganan masyarakat mengurus pembuatan perizinan untuk usahanya adalah dikarenakan banyaknya biaya yang harus dikeluarkan dan bahkan juga adanya pungutan liar oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Sehingga hal ini bisa berdampak buruk bagi UKM yang tidak memiliki izin usaha, karena mereka tidak bisa mengajukan pinjaman modal kalau tidak memiliki izin usaha. Guna menghilangkan persepsi yang berkembang dalam masyarakat tersebut, maka BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah berupaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, yaitu dengan cara memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kepastian biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Berdasarkan standar pelayanan yang berlaku di BPTPM Kabupaten Kutai Barat , maka pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat sudah digratiskan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas juga sudah transparan dari segi biaya, bahkan petugas juga tidak memungut biaya sedikit pun dari masyarakat yang mengurus perizinan termasuk dalam pengambilan formulir pembuatan perizinan juga tidak dikenakan biaya. Hal ini dipertegas dengan pernyataan Ibu Awik Prabantari selaku Kabid Perizinan Jasa Usaha :

"Sekarang semua masyarakat sudah tahu kalo mau buat izin udah gratis, jadi masyarakat datang kesini terus ambil formulir buat diisi gitu aja terus pulang, kita juga nggak membebani masyarakat buat bayar, wong ngambil formulir juga gratis udah nggak dikenakan biaya apa."

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa biaya untuk pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat sudah transparan dan bahkan biaya pembuatan perizinan juga sudah digratiskan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Petugas dalam memberikan pelayanan juga sudah tidak memungut biaya sedikit pun dari masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan perizinan. Kondisi ini menunjukkan bahwa BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah berhasil mewujudkan pelayanan yang prima bagi masyarakat, hal ini terbukti dari biaya pembuatan perizinan yang sudah digratiskan, sehingga tidak

membebani masyarakat yang akan mengurus izin untuk usahanya, selain itu sudah tidak ada lagi pungutan liar dari oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab karena dari segi biaya sudah transparan dan masyarakat juga sudah tahu kalau pembuatan izin sudah digratiskan.

Produk Pelayanan

Dokumen yang diterbitkan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, selain itu juga telah memberikan kepastian dan jaminan legalitas hukum kepada pemohon yang membuat perizinan untuk usahanya tersebut. Sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada publik, tidak mungkin BPTPM Kabupaten Kutai Barat berani menerbitkan surat izin usaha yang tidak legal dimata hukum. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Awik Prabantari selaku Kabid Perizinan Jasa Usaha :

"Dokumen yang diterbitkan BPTPM ya pasti memiliki kekuatan hukum, kan sebenarnya kalo mau melakukan kegiatan usaha itu harus punya SIUP biar ada jaminan hukum buat usahanya."

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Bambang Sutrisno selaku Kepala Sub Bidang Perizinan Indagkop dan Reklame :

"Sudah, udah sesuai ketentuan yang berlaku. Dokumen semua yang diterbitkan disini ya berkekuatan hukum, semua sudah legal dan sesuai Perda."

Produk Pelayanan

Dari pernyataan yang dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah memberikan jaminan kepada masyarakat terkait dokumen perizinan yang diterbitkan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat . Dokumen yang diterbitkan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah disesuaikan dengan Perda yang berlaku, sehingga pada saat dokumen perizinan tersebut diterbitkan, maka akan memberikan jaminan legalitas hukum dan usaha yang didirikan oleh masyarakat juga akan memiliki legalitas dimata hukum. Selain itu, dengan memiliki izin usaha yang diterbitkan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat , maka usaha yang mengalami kekurangan modal akan lebih mudah dalam melakukan peminjaman modal, karena usahanya sudah memiliki izin usaha yang legal dimata hukum.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat, karena tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan pembuatan perizinan tidak akan bisaberjalan dengan baik. Berdasarkan pada standar pelayanan yang berlaku di BPTPM Kabupaten Kutai Barat , maka sarana dan prasarana pokok yang harus dimiliki oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat adalah komputer, karena proses pembuatan perizinan dilakukan dengan menggunakan sistem komputerisasi, sehingga komputer merupakan kebutuhan utama yang harus dimiliki oleh pegawai BPTPM Kabupaten Kutai Barat.

Dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, tidak hanya komputer saja yang diperlukan, akan tetapi masih banyak sarana dan prasarana lain yang dibutuhkan diantaranya adalah telepon, ruang pelayanan yang nyaman dan aman, dan kendaraan dinas. Telepon sangat berperan bagi BPTPM Kabupaten Kutai Barat , karena dapat dimanfaatkan

sebagai sarana komunikasi antara petugas dan pemohon, sehingga apabila terjadi kekurangan terkait persyaratan pembuatan izin, maka petugas BPTPM Kabupaten Kutai Barat bisa menghubungi pemohon agar segera melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, dengan begitu proses pembuatan perizinan tidak akan terhambat dan bisa diselesaikan dengan tepat waktu.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh staff Bidang Perizinan Indagkop dan Reklame, Bapak Suhari, SH :

"Banyak, disini ada banyak fasilitasnya, sudah sesuai standart pelayanan, jadi ya nyaman. Itu ruang tunggu juga sudah dibuat nyaman ada TV nya juga. Nanti bisa dilihat ada apa aja fasilitasnya, dekat pintu masuk kan juga ada touchscreen kalo mau cari informasi. Kalo buat pegawai disediakan komputer sama telepon, di sendiri ada 3 komputernya. Saya rasa sudah bisa memberikan kenyamanan buat masyarakat."

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara diatas, maka dapat diketahui bahwa secara keseluruhan sarana dan prasarana yang disediakan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah mendukung terwujudnya suatu pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, maka harus didukung oleh SDM yang handal agar setiap pegawai dapat menguasai bidang kerjanya, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga bisa lebih maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Sebagai instansi yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka BPTPM Kabupaten Kutai Barat berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayan yang telah ditetapkan dan peraturan yang berlaku. Guna mewujudkan suatu pelayanan yang prima tersebut, maka petugas pemberi layanan yang ditempatkan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat adalah petugas yang sudah berpengalaman dibidangnya. Petugas yang memberikan pelayanan merupakan petugas yang menangani perizinan di kantor yang menyelenggarakan pelayanan perizinan sebelum dibentuknya BPTPM Kabupaten Kutai Barat. Ini menunjukkan bahwa petugas yang ada di BPTPM Kabupaten Kutai Barat sudah mempunyai pengalaman dan kompetensi yang sesuai dengan bidang kerjanya. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Ibu Awik Prabantari selaku Kabid Perizinan Jasa Usaha :

"Dulu pas perekrutan pertama pegawai itu yang menangani perizinan pegawai yang disana dipindah kesini, contohnya layak SIUP itu orang yang nangani SIUP yang disana dipindah kesini, diambil satu atau dua orang. Jadi dia itu disini sudah tau apa yang harus dilakukan, udah nggak perlu belajar lagi. Kalo bener-bener baru, kantor baru, orangnya sama sekali nol tidak tahu apa-apa susah soalnya apa yang ada dibuku sama dilapangan itu beda, masalahnya lain, caranya gimana, solusinya gimana, makanya

diambil satu atau dua orang yang menangani. Seiring berjalannya waktu kan itu ada tambahan pegawai-pegawai baru. Iya, disini petugasnya ramah-ramah, jadi apa yang diinginkan pemohon, pasti kita layani dengan baik. Dulu itu kalo hari sabtu ada training masalah pengembangan kepribadian. Jadi petugas itu ditraining bagaimana cara melayani masyarakat supaya nggak marah.”

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya dibutuhkan keahlian untuk mengoperasikan komputer saja, akan tetapi pegawai di BPTPM Kabupaten Kutai Barat juga dituntut agar memiliki kesiapan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesiapan yang diperlukan oleh pegawai BPTPM Kabupaten Kutai Barat disini adalah kesiapan untuk memberikan penjelasan-penjelasan kepada masyarakat yang akan mengurus pembuatan perizinan. Tidak semua masyarakat mengetahui akan pentingnya mengurus perizinan, sehingga petugas harus memberikan informasi kepada masyarakat akan pentingnya mengurus perizinan, dan bahkan terkadang masyarakat juga menginginkan proses pembuatan perizinan yang bisa langsung jadi, sehingga dalam hal ini peran petugas sangatlah penting untuk memberikan pengertian kepada masyarakat bahwa pembuatan perizinan membutuhkan proses dan harus melengkapi berbagai persyaratan terlebih dahulu, baru bisa izinnya diterbitkan. Dengan didukungnya BPTPM Kabupaten Kutai Barat oleh SDM yang ahli dan memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya, maka pelayanan yang diberikan oleh petugas bisa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga dapat dikatakan bahwa BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah mewujudkan suatu pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah berhasil mencapai salah satu kriteria untuk mengukur efektivitas pelayanan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat, yaitu berhasil mencapai tujuannya untuk mewujudkan pelayanan yang prima bagi masyarakat dalam pembuatan perizinan melalui pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*). Pelayanan yang diberikan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di BPTPM Kabupaten Kutai Barat.

Kepuasan Kelompok Sasaran

Yang dimaksud dengan kelompok sasaran disini adalah masyarakat pengguna layanan pembuatan perizinan. Kepuasan kelompok sasaran dapat dilihat dari respon positif yang diberikan masyarakat terkait pelayanan pembuatan perizinan yang diberikan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Barat melalui pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*). Untuk mengukur kepuasan kelompok sasaran, maka digunakan 11 unsur yang relevan, valid, dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut :

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pembuatan perizinan yang ada di BPTPM Kabupaten Kutai Barat sudah dibuat sederhana mungkin, sehingga diharapkan akan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang akan mengurus pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat. Terkait dengan prosedur pelayanan tersebut, masyarakat merasa senang dan memberikan respon yang positif, karena pelayanannya sekarang menjadi lebih mudah dan

tidak berbelit-belit lagi. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hendro, salah satu pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat :

"Iya sekarang itu kalau mau buat izin sudah gampang loketnya juga udah tidak antri, langsung dilayani sama petugas. Ini saya kan kemarin ngambil blanko, terus saya bawa pulang dulu, itu mau minta tapak asmo pak lurah, ini saya bawa kesini lagi sisan ngumpulke syarat-syarat yo nanti kita tinggal nunggu petugas mau lihat lokasine, ya kalo nggak ada "

Bapak Budi selaku pemohon SIUP (izin plat kuning untuk truk) di BPTPM Kabupaten Kutai Barat juga mengemukakan hal yang sama :

"Ya, perijinan disini sesuai prosedur jadi apa yang kita, eee..yang kita apa, eee... Yang kita mau itu sesuai dengan yang diharapkan. Temen-temen saya itu banyak yang truk nya nggak di urus biar bisa jadi plat kuning, alasannya yaitu prosese ribet, padahal itu mudah. Kita baru masuk aja sudah ditanya mau ngurus izin apa, baru diberi apa itu formulir daan ditanda tangan pak lurah, pak lurah sudah selesai, baru kesini diserahkan ke petugas sama persyaratannya, nanti kesini lagu ambil izinnya bu."

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat sudah dibuat sesederhana mungkin, sehingga hal ini dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat yang akan mengurus perizinan. Dengan disederhanakannya prosedur pelayanan pembuatan perizinan tersebut, maka masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat . Hal ini terlihat dari respon positif yang diberikan oleh pemohon pembuatan perizinan terkait prosedur pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat.

Pada dasarnya sesuai dengan hasil pengamatan, prosedur pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat memang sudah dibuat sesederhana mungkin, hal tersebut dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah tidak berbelit-belit dan sangat cepat, selain itu petugas juga langsung melayani dan segera memproses permohonan pembuatan perizinan yang diajukan oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu mengantri lama untuk mendapatkan pelayanan dari petugas.

Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi guna mendapatkan pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, maka persyaratan pembuatan perizinan dipermudah, sehingga masyarakat tidak akan merasa kesulitan untuk melengkapi berkas –berkas yang dibutuhkan untuk mengurus pembuatan izin untuk usahanya tersebut.

Terkait dengan persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus pembuatan perizinan tersebut, Bapak Hendro selaku pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat mengungkapkan pendapatnya, yaitu sebagai berikut :

"Mudah kok syaratnya mudah, nggak diperulit ama petugasnya juga, ini saya cuma suruh bawa foto copy KTP sama foto aja. Iya, ini diserahkan ke petugasnya pas kita ngumpulin berkas yang blanko itu tadi."

Kejelasan Petugas Pelayanan

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting. Agar memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, maka petugas yang memberikan pelayanan pembuatan perizinan sudah ditetapkan dan ditempatkan di loket-loket pelayanan.

Dalam hal ini, petugas yang diberi wewenang untuk melayani pembuatan perizinan ada 4 orang. Berkaitan dengan hal tersebut, bapak Hendro selaku pemohon SIUP mengungkapkan pendapatnya, yaitu sebagai berikut :

"Kalau dari petugasnya, saya rasa sudah jelas kan kita tinggal ke loket, nanti disitu sudah ada petugas yang menanganinya. Ya itu, sudah nggak perlu bingung lagi, pas kita kesini lagi buat ."

Kepastian dan keberadaan petugas yang memberikan pelayanan perizinan juga dikemukakan oleh Bapak Suyono selaku pemohon SIUP dan TPD (izin usaha jual beli kendaraan bermotor) di BPTPM Kabupaten Kutai Barat :

"Sudah, sudah pasti dan jelas bu petugasnya, ini kan loketnya juga beda-beda ya, jadi kita tinggal ke loket 5 kalau mau ngurus SIUP sama TDP, terus di loket itu sudah ada petugasnya masing-masing, jadi ya nggak perlu bingung lagi nyari-nyari petugas yang melayani yang mana. Pokoknya petugas yang di loket itu sudah tanggep lah, kita baru datang langsung dilayani maunya apa."

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas, maka dapat diketahui bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat. Dalam hal ini masyarakat memberikan respon yang positif terhadap keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan terkait pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan dapat dilihat bahwa petugas yang memberikan pelayanan sudah ditetapkan dan juga sudah melayani sesuai bidang loketnya masing-masing. Sehingga petugas hanya bisa memberikan pelayanan sesuai dengan wewenang dan bidang pelayanannya saja dan tidak bisa memberikan pelayanan yang tidak sesuai bidangnya. Misalkan diloket bidang Reklame sedang tidak ada petugas yang bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka petugas yang ada diloket tidak bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus perizinan bidang Reklame, hal ini karena petugas yang memberikan pelayanan sudah ditetapkan sesuai dengan wewenang dan bidangnya masing-masing.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, maka petugas pelayanan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat berusaha untuk selalu disiplin dan konsisten dengan jam kerja yang telah ditetapkan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat.

Sehingga loket pelayanan itu harus selalu ada petugas yang bertugas untuk melayani masyarakat yang akan mengurus perizinan.

Hal ini dilakukan sebagai upaya agar masyarakat tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat. Berkaitan dengan kedisiplinan petugas yang memberikan pelayanan perizinan tersebut, Bapak Hendro salah satu pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat menyampaikan pendapatnya, yaitu sebagai berikut :

"Kalau menurut saya petugasnya sudah disiplin,, kan kalau didepan itu kan ada tulisannya buka jam setengah 8 ya, makanya tadi saya kesini pagi-pagi, soale ada keperluan lain sayaitu sampai sini ya kira-kira jam 8 petugasnya juga sudah ada, saya datang juga langsung dilayani."

Kedisiplinan petugas yang memberikan pelayanan pembuatan perizinan juga disampaikan oleh Bapak Suyono selaku pemohon SIUP dan TDP (izin usaha jual beli kendaraan bermotor) di BPTPM Kabupaten Kutai Barat :

"Saya rasa sudah disiplin petugasnya, ya kalau dilihat di loket cuma ada 1 atau 2 orang. Tapi saya rasa nggak masalah ya, yang penting kita datang langsung dilayani gitu aja. Daripada petugasnya banyak, tapi pelayanannya lama terus harus antri, kalau ini petugasnya sudah bagus lah. Di loket ada petugasnya terus."

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mengurus pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, hal ini dapat dilihat dari tanggapan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini masyarakat sangat merespon dengan positif dan mengatakan bahwa petugas di BPTPM Kabupaten Kutai Barat sudah disiplin dalam memberikan pelayanan pembuatan perizinan kepada masyarakat.

Pada dasarnya petugas yang memberikan pelayanan pembuatan perizinan sudah disiplin dan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditetapkan. Meskipun terkadang ada petugas yang izin keluar kantor maupun istirahat, akan tetapi loket pelayanan perizinan tidak pernah kosong. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, loket pelayanan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat tetap buka meskipun jam istirahat, sehingga petugasnya bergantian untuk menunggu loket. Hal tersebut diupayakan agar masyarakat tidak kecewa dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Kemampuan Petugas Pelayanan

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu faktor yang sangat berperan penting untuk memberikan suatu pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas, maka pelayanan pembuatan perizinan akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Berikut ini adalah pendapat yang disampaikan oleh Bapak Hendro selaku pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat terkait dengan kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan :

"Dalam memberikan pelayanan itu petugasnya ya sadarlah, walaupun kita nggak tahu ya dijelaskan biar kita paham, jadi biar sama-sama enak lah, izinnya juga biar nggak molor. Petugasnya kan juga harus bisa melayani dengan cepat ya saya lihat sudah pakai komputer semua, jadi ya petugasnya sudah sesuai lah dengan yang kita inginkan."

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Sugiharno selaku pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat :

"Dalam petugasnya ini ya sudah sesuai prosedur kalau melayani, jadi ya udah nggak ada masalah. Itu saya petugasnya juga bisa komputer semua, jadi proses penyelesaian izinnya sudah cepat lah."

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa petugas sudah memiliki kemampuan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hanya saja dari hasil pengamatan yang dilakukan, masih ada beberapa yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, seperti misalnya petugas salah menetik nama, akan tetapi petugas juga telah berusaha untuk mengatasi permasalahan tersebut agar masyarakat tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Kecepatan Pelayanan

Dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, maka BPTPM Kabupaten Kutai Barat berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan. Disini semua jenis pelayanan pembuatan perizinan telah ditetapkan waktu penyelesaiannya, yaitu dalam kurun waktu 3 hari. Dengan adanya standar waktu tersebut, maka petugas dituntut untuk menyelesaikan perizinan dengan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berkaitan dengan kecepatan pelayanan pembuatan perizinan, Bapak Hendro selaku pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat mengungkapkan pendapatnya sebagai berikut :

"Petugasnya kalau 3 hari sudah jadi dan bisa diambil diloket. Ini saya ambil diloket ya sudah beneran jadi izinnya. Ya, nggak sia-sia."

"Sudah cepat nggak lama kok kalau mau buat izin itu. Waktunya juga sudah ditentukan 3 hari. Ya sebenarnya itu kan 3 hari izin saya sudah jadi, tapi kan saya lagi ada kepentingan izinnya belum sempat diambil."

Petugasnya kemarin telpon saya, izinnya sudah jadi kok belum diambil, ini Bapak Suyono selaku pemohon SIUP dan TDP (izin usaha jual beli kendaraan bermotor) di BPTPM Kabupaten Kutai Barat juga mengungkapkan hal yang sama :

"Zaman dulu itu pas saya ngurus izin sampai berbulan-bulan baru jadi beda dengan yang sekarang, prosesnya sudah cepat, kan itu petugasnya ngomong kalau 3 hari jadi, pertamane ya agak ragu mau kesini, takut"

izinnya belum jadi. Pas tadi tanya ke loket ternyata izinnya sudah jadi dan sudah bisa diambil. Sudah sesuai dengan waktu."

Dari hasil pengamatan dan beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pembuatan perizinan sudah dilayani dengan cepat dan penyelesaiannya juga sudah sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat, bahkan waktu penyelesaian izinnya bisa lebih cepat dan kurang dari 3 hari. Selain itu petugas juga menelpn masyarakat untuk memberi informasi agar segera mengambil izin usahanya diloket perizinan BPTPM Kabupaten Kutai Barat karena izin usahanya sudah jadi. Dengan adanya pelayanan yang cepat dan tidak pernah terlambat penyelesaiannya tersebut, maka masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal ini dapat dilihat dari respon positif yang diberikan oleh masyarakat terkait dengan waktu penyelesaian pembuatan perizinan yang cepat dan sudah sesuai dengan standar waktu yang ditentukan.

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan/status masyarakat, merupakan pelayanan yang diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat. Guna mewujudkan harapan masyarakat, maka petugas yang memberikan pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat tidak membeda-bedakan masyarakat yang akan membuat perizinan. Semua dilayani dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Hendra selaku pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat:

"Yang membeda-bedakan itu siapa, terus dia itu mau buat izin apa, dan dari mana asalnya tidak dibeda-bedakan."

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Sugiharno selaku pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat :

"Pelayanan itu kan harus memberikan keadilan buat masyarakat, apalagi buat orang kecil, jadi tidak boleh dibeda-bedakan. Saya kan buat SIUP untuk usaha kecil-kecilan petugasnya juga baik dalam melayani, jadi menurut saya nggak dibedakan sama saja."

Berdasarkan pada hasil pengamatan dan wawancara diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam memberikan pelayanan pembuatan perizinan kepada masyarakat, petugas pemberi pelayanan perizinan juga tidak membeda-bedakan golongan/status masyarakat yang akan membuat perizinan. Hal tersebut terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas yang sudah adil dan sesuai dengan antrian. Meskipun ada orang yang sudah mengenal akrab petugas yang memberikan pelayanan, akan tetapi orang tersebut tidak langsung dilayani oleh petugas, karena biar bagaimanapun petugas harus melayani sesuai dengan antrian agar tidak mengecewakan orang yang datang terlebih dahulu. Dengan adanya respon positif dari hasil wawancara dengan masyarakat tersebut, telah menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di BPTPM Kabupaten Kutai Barat.

Kesopanan dan Keramahan Petugas

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, sehingga masyarakat akan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Pada dasarnya petugas di lapangan sudah bersikap sopan dan ramah terhadap masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan perizinan. Kondisi ini dipertegas dengan adanya pernyataan dari Bapak Hendro selaku pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat:

"Baru masuk ruangan itu sudah senyum petugasnya, terus ditanya keperluannya apa, kan kalau ngurus apa gitu biasanya petugasnya diam aja, senyum aja nggak mau, tapi kalau disini ramah kalau bicara juga sopan "

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Sugiharno selaku pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat :

"Kalau memberikan pelayanan juga baik, kalau misalnya saya kan kurang jelas terus bertanya sama petugasnya, itu petugasnya juga mau menjelaskan ngomongnya juga sopan, nggak marah-marah"

Bapak Ruli selaku pemohon SIUP (izin plat kuning untuk truk) di BPTPM Kabupaten Kutai Barat juga menyampaikan pendapat yang sama mengenai petugas yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan pembuatan perizinan :

" Ini itu minta melayanan ya bu ya, kalau petugas itu kan tugasnya melayani, apa yang kita mau ya harus dilayani, namanya orang melayani itu kan pasti harus ramah dan sopan, jadi ya nggak boleh kok melayani seenaknya sendiri. Tapi petugas disini semuanya sudah ramah-ramah kok enak lah kalau melayani, nggak ada yang marah-marah "

Dari beberapa pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat memberikan respon yang sangat positif terkait dengan keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat.

Kepastian Biaya Pelayanan

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan merupakan salah satu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, karena apabila terjadi ketidaksesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, maka masyarakat akan merasa kecewa dan enggan untuk mengurus pembuatan perizinan.

Masyarakat akan menganggap bahwa untuk mendapatkan pelayanan pembuatan perizinan harus mengeluarkan biaya yang banyak dan bahkan juga terjadi pungutan liar oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.

Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat yang akan membuat perizinan, maka biaya pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat digratiskan, sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya sedikit pun untuk mendapatkan pelayanan pembuatan perizinan. Hal ini juga bertujuan agar masyarakat yang memiliki usaha segera mengurus izin untuk usahanya tersebut. Masyarakat selaku pihak

yang diberi pelayanan oleh pegawai BPTPM Kabupaten Kutai Barat juga menyampaikan pendapatnya mengenai kepastian biaya pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat, hal ini disampaikan oleh Bapak Hendra selaku pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat :

"Tidak bayar sama sekali, padahalkan buat dua langsung, tapi ya tetap gratis, nggak ada biaya tambahan atau biaya yang lainnya lagi. Kalau yang dulu itu, memang dulu masih bayar itu juga sudah ditetapkan, ya bayarnya sesuai dengan apa yang ditulis dikwitansinya, sampe habis jutaan saya, kan saya buat IMB, HO, SIUP sama TDP, kalau untuk SIUP itu 100 an, yang TDP 200 an. Ya alhamdulillah aja sekarang sudah tidak bayar lagi "

Dengan digratiskannya biaya pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat tersebut, maka masyarakat memberikan respon yang sangat positif terhadap petugas yang memberikan pelayanan, karena petugas sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan sudah tidak memungut biaya sedikit pun terhadap masyarakat yang akan mengurus pembuatan izin. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa waktu, saya kesini pagi-pagi juga sudah buka, malah disini nggak ada istirahatnya, saya kemarin kesini jam 12 an ya tetap melayani.

Dengan adanya kepastian mengenai jadwal pelayanan, maka masyarakat bisa mengetahui informasi mengenai waktu pelayanan pembuatan perizinan dengan pasti, selain itu masyarakat juga bisa mengetahui hari apa saja petugas melayani pembuatan perizinan. Terkait dengan kepastian jadwal pelayanan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat, masyarakat memberikan respon yang sangat positif, karena BPTPM Kabupaten Kutai Barat telah memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BPTPM Kabupaten Kutai Barat. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat .

Kenyamanan Lingkungan

Tersedianya fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan teratur dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang akan mengurus pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat.

Terkait dengan kenyamanan lingkungan tersebut, Bapak Hendro selaku pemohon SIUP di BPTPM Kabupaten Kutai Barat memberikan pendapat, yaitu sebagai berikut :

"Ruangannya, fasilitasnya juga komplit, ada TV, tiap loket juga ada ruang tunggu, ada itu yang buat cari informasi."

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Agus Wiyono selaku pemohon SIUP (izin usaha perhubungan/dump) di BPTPM Kabupaten Kutai Barat:

" Terasa nyaman, ruang tunggu juga enak, ada TV dan AC nya juga, Hal yang sama juga dikemukakan oleh Bapak Ruli selaku pemohon SIUP (izin plat kuning untuk truk) di BPTPM Kabupaten Kutai Barat : nyaman, AC nya ya lumayan dingin, itu juga ada apa hotspot areanya juga, kalau mau cari informasi ya tinggal itu, yang layar ancara,"

Berdasarkan pernyataan tersebut, secara umum sarana dan prasarana yang ada di BPTPM Kabupaten Kutai Barat sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dan sudah memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Hanya saja, masih ada sarana dan prasarana lain yang harus ditambahkan guna memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Selain itu sarana dan prasarana yang disediakan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat tidak semuanya bisa dimanfaatkan oleh masyarakat, sepertinya misalnya saja hotspot area, fasilitas ini jarang sekali digunakan oleh masyarakat, hal ini dikarenakan masyarakat hanya berorientasi pada pelayanan pembuatan perizinan, sehingga sebagian besar masyarakat tidak begitu memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan dalam pembahasan sebelumnya yaitu Efektivitas Pelayanan Perizinan Di Badan Perizinan Terpadu Kabupaten Kutai Barat, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan perizinan sudah cukup efektif. Indikator yang digunakan untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kutai Barat yaitu :

Tercapainya Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat adalah mewujudkan pelayanan yang prima bagi masyarakat dalam pembuatan perizinan melalui pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*).

Terkait dengan hal tersebut, BPTPM Kabupaten telah berhasil mencapai tujuannya. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan perizinan Terpadu di BPTPM Kabupaten Kutai Barat sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di BPTPM Kabupaten Kutai Barat .

Kepuasan Kelompok Sasaran

Kepuasan kelompok sasaran dapat dilihat dari respon positif yang diberikan masyarakat terkait pelayanan pembuatan perizinan yang diberikan oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Barat melalui pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*). Dalam hal ini masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal ini dapat dilihat dari respon positif yang diberikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan pembuatan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat.

Hanya saja, masih ada sarana dan prasarana lain yang harus ditambahkan guna memberikan kemudahan kepada masyarakat dan memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Selain itu sarana dan prasarana yang disediakan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat tidak semuanya bisa dimanfaatkan oleh masyarakat, seperti misalnya saja hotspot area, fasilitas ini jarang sekali digunakan oleh masyarakat, hal ini dikarenakan masyarakat hanya berorientasi pada pelayanan pembuatan perizinan, sehingga sebagian besar masyarakat tidak begitu memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh BPTPM Kabupaten Kutai Barat .

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran terkait dengan efektivitas pelayanan perizinan di BPTPM Kabupaten Kutai Barat, yaitu sebagai berikut :

1. Kemampuan petugas yang melayani pengetikan perizinan harus lebih ditingkatkan lagi agar tidak terjadi kesalahan dalam pengetikan dokumen perizinan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat dan tidak akan terjadi kekeliruan maupun keterlambatan dalam menyelesaikan pembuatan perizinan .
2. Perlu adanya sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan pembuatan perizinan seperti misalnya mesin foto copy yang berada di dalam kantor BPTPM Kabupaten Kutai Barat, sehingga masyarakat yang membutuhkan foto copy tidak perlu mencari diluar, selain itu waktu pelayanan juga akan lebih cepat dan efisien.
3. Sosialisasi mengenai pentingnya pembuatan perizinan bagi masyarakat yang memiliki usaha harus lebih ditingkatkan lagi, hal ini dilakukan agar mendorong kesadaran masyarakat mengenai pentingnya melakukan legalitas terhadap usahanya. Selain itu BPTPM Kabupaten Kutai Barat juga harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pembuatan perizinan yang sudah digratiskan, karena masih banyak masyarakat yang belum tahu. Dengan adanya sosialisasi tersebut, maka masyarakat akan tahu kalau pembuatan izin sudah gratis dan tentunya akan menarik minat masyarakat untuk membuat izin bagi usahanya tersebut.

Daftar Pustaka

- Achmad Sri W, 2013, *Falsafah Kepemimpinan Jawa*, Cetakan I, Yogyakarta, Araska.
- Erikson H. Erik, 1989, *Identitas dan Siklus Hidup Manusia*, Bunga Rampai I, Jakarta: PT Gramedia.
- Hussein Adnan, Sunarto dkk, 2011, *Mix Methodology dalam Penelitian Komunikasi*, Yogyakarta: Mata Padi Presindo.
- Herdiansyah Haris, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Jenks Chris, 2013, *Culture Studi Kebudayaan*, Cetakan I, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Liliweri Alo, 2001, *Gatra-Gatra Komunikasi Antarbudaya*, Cetakan ke I, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Liliweri Alo, 2003, *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lembaga Press PMDG, 2013, *Warta Dunia Pondok Modern Darussalam Gontor*, Ponorogo: Darussalam Press.
- Lembaga Press PMDG, 2006, *Warta Dunia Pondok Modern Darussalam Gontor*, Ponorogo: Darussalam Press.

- Mulyana Deddy, 2004, *Komunikasi Efektif suatu Pendekatan Lintasbudaya*, Cetakan I, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana Deddy, 2009, *Suatu Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cetakan 13, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana Deddy dkk, 2010, *Komunikasi Antar Budaya (Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya)*, Cetakan ke 12, Bandung: Rosda.
- Mulyana Deddy dan Solatun, 2008, *Metode Penelitian Komunikasi*, Cetakan II, Bandung: Remaja Rosdakar