

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU (BPMPT) KOTA SURAKARTA

Oleh :

Miftachul Fauzan¹, Damayanti Suhita², Wahyu Bhudianto³

Abstract

This study is a descriptive qualitative tried to describe effectiveness permit service on BPMPT city of Surakarta. Data collecting with observation technique, interview, and documentation study. Election informan with purposive sampling. While to analysis researcher data by using technique interactive analysis. The result showed that effectiveness permit service BPMPT city of Surakarta have earned to implementation as according service standard based and mission of BPMPT city of Surakarta. According to service implementation with service standard which have been executed by BPMPT city of Surakarta can effectively suported by service officer claimed to can serve customer batter.

Key word: *effectiveness, permit service*

Pendahuluan

Pasca reformasi di negara ini kesadaran masyarakat atas tuntutan terhadap lembaga-lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal sudah semakin meningkat. Seiring dengan jumlah masyarakat intelektual yang semakin meningkat didalam masyarakat tentunya juga mempunyai andil besar dalam menyadarkan masyarakat bahwa institusi pemerintah harus menyediakan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Aparatur pemerintah adalah sebagai abdi negara dan juga sebagai abdi masyarakat yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik.

Pelayanan umum di Indonesia masih perlu pembenahan-pembenahan diberbagai sektor pemerintahan untuk mendukung terciptanya pelayanan umum yang baik terhadap masyarakat. Pelayanan dapat maksimal diperoleh oleh masyarakat juga tidak lepas dari para pelayan/administratur pemerintah yang dengan memperhatikan ketepatan yang telah dibuat. Sehingga dengan demikian pelayanan yang baik akan bisa diterima oleh masyarakat.

Sebagaimana Badan Penanaman

Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) di Kota Surakarta yang merupakan salah satu institusi pemerintah yang berada kabupaten/ kota, yang tentunya sangat diperlukan pelayanan yang berkualitas dalam melayani masyarakat didalam mengurus perizinan maupun bagi para investor. Sebagai organisasi publik dalam menjalankan tugasnya BPMPT Kota Surakarta mempunyai visi "*Terwujudnya Kota Solo Sebagai Kota Pro Investasi Yang Menjunjung Kesederhanaan, Transparansi, Ketepatan Waktu, Dan Kualitas Dalam Pelayanan Publik*". Sedangkan misi dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta adalah sebagai berikut: (1)Meningkatkan pelayanan dan mengembangkan teknologi informasi penanaman modal; (2)Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan investasi; (3)Meningkatkan kualitas pelayanan publik; (4)Meningkatkan citra aparatur negara.

Keinginan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat merupakan tujuan dari badan ini dan tercantum didalam visi tersebut. Dan juga dari uraian tersebut sangat dibutuhkan tenaga aparatur yang

¹ Penulis

² Pembimbing 1

³ Pembimbing 2

mempunyai kompetensi untuk dapat menjalankan tugas sesuai dengan visi dan misi yang telah disusun. Kemampuan kompetensi aparatur didalam memberikan tugas-tugas pelayanan sangat mempengaruhi pencapaian kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan visi dan misi sebagai tujuan. Maka dari itu sangat diperlukan peningkatan kompetensi kepada aparatur pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Surakarta untuk menunjang kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta sebagai instansi penyedia pelayanan publik dituntut untuk mampu melaksanakan tugas, pokok, dan fungsinya kepada masyarakat yang membutuhkan jasa layanannya sebagaimana yang terkandung dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Bab IV Pasal 15 yang mencantumkan bahwa salah satu kewajiban penyelenggara layanan berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Hal itu sangat penting untuk dilakukan, karena kantor maupun badan pelayanan publik seperti BPMPT adalah salah satu badan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengurus urusan perizinan. Dan pada Badan ini terdapat kurang lebih 56 jenis perizinan yang ditangani, seperti izin di bidang tata ruang dan bangunan, izin di bidang perindustrian dan perdagangan, izin di bidang kesehatan, izin di bidang pertanian, izin di bidang lingkungan, dan lain-lain.

BPMPT Kota Surakarta juga sebagai tempat untuk mengurus perizinan permodalan bagi penanam modal yang akan menginvestasikan modalnya di Kota Surakarta yang tentunya harapan para investor akan mendapatkan pelayanan yang sangat baik dan memuaskan. Namun itu semua tidak semata-mata hanya tugas dari BPMPT Kota Surakarta, tapi dalam hal ini pemerintah juga harus membuat peraturan mengenai penyediaan pelayanan standar minimum yang dapat digunakan seluruh kantor/ badan pemerintahan sebagai acuan dalam menyediakan pelayanan publik.

Efektivitas organisasi dalam memberikan pelayanan menurut Sondang P. Siagian (1996) antara lain :

1. Faktor waktu, di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan;
2. Faktor kecermatan. Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan; dan
3. Faktor gaya pemberian pelayanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1598/BAB%20II.pdf?sequence=2>

Menurut Effendi dalam Widodo (2001) birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggungjawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai, (1)Prosedur/tata cara pelayanan;

- (2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; (3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; (4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; (5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
 5. Efisiensi, mengandung arti: (1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; (2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait; (3) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
 6. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
 7. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang
(http://jasapembuatantesi.net/definisi_pelayanan_publik).

Ulasan mengenai efektivitas pelayanan publik telah dipaparkan maka dalam penelitian ini, peneliti akan membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada menganalisis mengenai efektivitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta kepada pelanggan/ masyarakat apakah sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan ataukah malah sebaliknya memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan pada BPMPT Kota Surakarta. Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk terus dapat memberikan pelayanan yang baik dan tentunya sesuai dengan tujuan organisasi.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2009).

Dengan menggunakan metode ini peneliti berusaha menggambarkan pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta. Dan juga penelitian ini dilakukan dengan pengamatan terhadap situasi di BPMPT dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat/ pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta. Karena BPMPT Kota Surakarta. Yang menjadi fokus penelitiannya adalah studi efektivitas pelayanan perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Surakarta. Didalam menyelenggarakan Pelayanan Publik, yang mencakup : (1) Efektivitas pelayanan yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan; (2) Visi BPMPT Kota Surakarta yaitu sederhana, transparan, ketepatan waktu, dan kualitas dalam pelayanan publik.

Penentuan informan menggunakan teknik *purposif sampling* dan dalam

penelitian ini yang menjadi informan adalah Kepala BPMPT, Petugas Pemberi layanan, dan pelanggan.

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian adalah metode observasi, metode wawancara dan metode dokumenter. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisa data ini menguraikan, menafsirkan dan menggambarkan data yang terkumpul secara sistemik dan sistematis.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Pelayanan perizinan BPMPT Kota Surakarta

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan didirikannya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) termasuk di Kota Surakarta. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengurus perizinan yang diajukan oleh pelanggan/ pemohon izin proses mulai dari hulu sampai hilir yaitu mulai dari pendaftaran verifikasi data, perhitungan retribusi dan survei lapangan sudah dilakukan oleh BPMPT Kota Surakarta.

Kelebihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini adalah terdapat tim teknis yang mempunyai tugas untuk melakukan survei dan verifikasi di lapangan dengan tujuan untuk mencocokkan data yang diajukan oleh pelanggan/ pemohon dengan kondisi nyata di lapangan. Selain itu tim teknis tersebut bertugas untuk menyusun dan menghimpun variabel perhitungan retribusi dan menyusun rekomendasi perizinan. Dengan rekomendasi ini akan dijadikan acuan untuk menerbitkan izin yang diajukan. Adapun tim teknis tersebut terdiri dari perwakilan dari SKPD teknis yang telah ditunjuk oleh atasan setiap SKPD teknis yang bersangkutan dan juga mempunyai kapabilitas dibidangnya masing-masing. Saat ini tim teknis terdiri dari perwakilan dari Badan Lingkungan Hidup (BLH), Dinas Tata Ruang Kota (DTRK),

Disperindag, Bagian hukum dan HAM Setda Kota Surakarta, Satpol PP, Dinas Kesehatan, Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo), Dinas Pekerjaan Umum (DPU), Dispora, Dinas Kepariwisata dan Kebudayaan.

1. Jenis pelayanan

Jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Surakarta yaitu meliputi: (1)Izin di Bidang Kesehatan, meliputi: (2)Izin di Bidang pertanian; (3) Izin di bidang pendidikan; (4)Izin di bidang penataan ruang dan bangunan; (5) Izin di bidang perindustrian dan perdagangan; (6)Izin di bidang penanaman modal; (7) Izin di bidang konstruksi; dan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) ; (8)Izin di bidang kepariwisataan; (9)Izin di bidang perhubungan

2. Efektivitas Pelayanan

Untuk mengetahui apakah pelayanan yang dilaksanakan Oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta sudah berjalan efektif dan sesuai dengan tujuan maka dapat diketahui melalui penilaian beberapa dimensi efektivitas pelayanan publik. Adapun penilaian dimensi-dimensi efektivitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. Faktor waktu

Faktor waktu merupakan ketentuan dan ketepatan waktu yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada pengguna layanan. Sehingga pemberian pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan karena waktu pelayanan merupakan salah satu hal terpenting dalam proses pelayanan. Faktor waktu dalam penelitian ini meliputi ketentuan waktu pelayanan serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

BPMPT Kota Surakarta selama ini memberikan pelayanan kepada pelanggan/pemohon izin dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan tujuan untuk kepuasan

pelanggan/pemohon izin. Pemberian pelayanan perizinan dengan mengikuti SOP diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pemohon izin menggunakan dasar Peraturan Walikota No. 4 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP). BPMPT Kota Surakarta berusaha menggunakan pedoman yang telah ditetapkan tersebut untuk melaksanakan tugas pelayanannya.

BPMPT Kota Surakarta berusaha menyelesaikan pelayanan perizinan yang diajukan oleh pemohon izin secepat mungkin sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan. Semakin cepat penyelesaian pelayanan perizinan maka pemohon izin akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Beberapa izin yang memerlukan waktu yang sedikit lebih panjang adalah izin pemanfaatan ruang, penggantian cetak peta dan izin mendirikan bangunan sesuai dengan SOP membutuhkan waktu penyelesaian perizinan yang agak sedikit lebih lama yaitu 9 hari. Ini disebabkan karena sebagian pengerjaan izin masih dibawah SKPD teknis yaitu Dinas Tata Ruang Kota (DTRK).

Selain itu izin pemanfaatan ruang ini perlu melalui beberapa proses secara teknis yang dilakukan oleh DTRK diantaranya: (1) DTRK perlu melakukan survei lapangan yang diajukan oleh pemohon izin; (2) DTRK juga harus menggambar blok plan dan set plan yang sesuai dengan keadaan yang ditemukan di lapangan; (3) DTRK harus menghitung retribusi yang harus dibayarkan oleh pemohon izin; (4) DTRK menetapkan rekomendasi untuk pemohon izin yang akan diterbitkan untuk pembayaran retribusi; (5) Jumlah sumberdaya manusia teknis dari DTRK terbatas sehingga membutuhkan waktu yang lebih banyak.

Ketentuan waktu setiap jenis perizinan memang berbeda jangka waktu penyelesaiannya. Jenis izin yang dalam prosesnya melibatkan SKPD teknis terkait tentunya akan membutuhkan waktu yang lebih panjang seperti yang telah diuraikan di atas.

Uraian di atas dapat diketahui bahwa ketentuan waktu pelaksanaan pelayanan oleh Badan Penanamn Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta memang sudah tercantum pada Peraturan Walikota No 4 tahun 2014. Dan sudah dapat dijalankan dengan baik dan sesuai dengan peraturan tersebut.

b. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dalam memberikan pelayanan merupakan ketelitian dan kecakapan dalam menindaklanjuti kesalahan yang terjadi. Ini berarti organisasi penyelenggara pelayanan diharuskan untuk teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan tujuan untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dalam mengurus prosedur pelayanan.

Upaya yang dilakukan oleh BPMPT Kota Surakarta untuk mendorong ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan perizinan kepada pelanggan/pemohon izin adalah dengan mencantumkan syarat-syarat perizinan pada formulir pendaftaran. Selain itu upaya lainnya adalah dengan menggunakan sistem informasi untuk memasukkan cek list syarat-syarat yang diajukan oleh pelanggan/pemohon izin. Apabila terdapat salah satu syarat saja dari pelanggan/pemohon belum terpenuhi maka secara otomatis pelaksanaan pelayanan tidak dapat dilanjutkan sebelum syarat yang kurang tersebut dipenuhi. Upaya lain untuk mendukung ketelitian dalam melaksanakan pelayanan adalah verifikasi oleh Kasubid pendaftaran. Verifikasi ini adalah kegiatan koreksi yang dilakukan oleh atasan sebelum proses dilanjutkan.

BPMPT Kota Surakarta dalam menindaklanjuti kesalahan yang terjadi baik itu dari petugas maupun karena pelanggan/pemohon izin berusaha untuk cepat ditangani. Kesalahan disini dikelompokkan menjadi dua yaitu kesalahan teknis dan kesalahan administratif. Kesalahan teknis adalah kesalahan yang biasanya terjadi di lapangan dan dapat diketahui pada saat melakukan survei lapangan.

Sebagai contoh terjadi kesalahan oleh pelanggan IPR gambar yang diajukan oleh pelanggan/pemohon izin tidak sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Sehingga perlu dilakukan penggambaran ulang yang sesuai dengan kondisi di lapangan. Kesalahan administratif adalah kesalahan yang terjadi pada saat pengurusan syarat-syarat administratif. Sebagai contoh masa berlaku KTP dari pelanggan yang sudah habis, kesalahan ketik nama oleh petugas. Kesalahan yang bersifat administratif tersebut bisa langsung dilakukan perbaikan. Dengan tujuan untuk tidak menunda-nunda waktu.

c. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Pandangan yang positif dan baik akan diterima oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik apabila aparat dalam memberikan pelayanan bersikap ramah dan sopan kepada penerima layanan. Masyarakat selaku penerima layanan akan merasa nyaman apabila aparat melayani dengan sopan dan juga ramah. Selain itu ketanggapan aparat dalam merespon pengguna layanan juga merupakan unsur penting untuk memperoleh nilai positif dari masyarakat. Dalam penelitian di BPMPT Kota Surakarta ini penilaian gaya pemberian pelayanan meliputi sikap sopan dan ramah dari aparat penyedia layanan.

Upaya Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta dalam menjalankan tugas pelayanan kepada pelanggan/pemohon izin berusaha untuk menggunakan sikap yang baik

dan juga ramah. Ini merupakan tuntutan setiap petugas BPMPT Kota Surakarta bahwa petugas dalam memberikan pelayanan harus bersikap baik. Usaha yang ditempuh oleh badan ini untuk membekali petugas supaya dalam memberikan pelayanan menggunakan sikap yang sopan dan ramah kepada pelanggan/pemohon izin adalah dengan semua petugas diharuskan mengikuti diklat kepribadian. Dengan materi didalam diklat tersebut salah satunya adalah cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dan itu harus bisa diterapkan oleh setiap petugas didalam melayani pelanggan/pemohon izin.

Pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan mengenai sikap para petugas BPMPT Kota Surakarta dalam melayani memang sudah cukup baik. Setiap pelanggan/pemohon izin yang datang disambut oleh petugas dengan ramah setelah nomor antrian dipanggil. Sehingga penilaian mengenai sikap sopan dan ramah petugas dalam melayani pelanggan/pemohon izin bisa disimpulkan sudah dapat dilaksanakan dengan baik.

3. Visi BPMPT Kota Surakarta

Dalam penelitian ini penilaian organisasi publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang profesional juga dilakukan pada BPMPT Kota Surakarta yang disesuaikan dengan visi dari badan ini. Adapun dimensi-dimensi pelayanan publik yang profesional yang disesuaikan dengan visi dari BPMPT Kota Surakarta adalah sebagai berikut :

a. Sederhana

Kemudahan dan kesederhanaan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga diterapkan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta. Penerapan prosedur yang mudah dilalui dan sederhana ini diharapkan pelayanan yang dilaksanakan akan membuat pelanggan/pemohon izin merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Selain prosedur pelayanan yang mudah dan sederhana, persyaratan

yang harus dipenuhi oleh pelanggan/pemohon izin untuk memperoleh izin yang diajukan juga dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Prosedur pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh BPMPT Kota Surakarta adalah dimulai dari pelanggan/pemohon izin datang langsung dan mengambil formulir pendaftaran sesuai dengan izin yang diajukan. Selanjutnya pelanggan/pemohon mengisi formulir pendaftaran tersebut disertai lampiran syarat-syarat perizinan yang diajukan. Apabila berkas syarat yang akan diajukan sudah lengkap, maka selanjutnya diserahkan kepada petugas untuk dilakukan entri data kedalam sistem informasi. Kemudian setelah syarat-syarat yang harus dipenuhi benar-benar lengkap, maka dari pihak BPMPT Kota Surakarta akan segera melakukan survei lapangan sesuai waktu yang telah ditetapkan.

Survei lapangan akan selesai dengan tepat waktu apabila tidak terjadi hambatan. Hambatan yang terjadi pada saat survei lapangan biasanya karena sulitnya menemui pelanggan/pemohon di lokasi survei sehingga akan memperlambat proses penyelesaian survei lapangan dan tentunya akan berdampak pada penyelesaian izin yang diajukan oleh pelanggan. Selain itu hambatan yang lain adalah ketidaksesuaian antara berkas yang diajukan oleh pelanggan dengan kondisi nyata di lapangan, maka pihak BPMPT Kota Surakarta perlu menghubungi pelanggan untuk segera dilakukan perbaikan data. Apabila proses survei tidak terjadi hambatan, maka 1-2 hari setelah survei dan rapat untuk melakukan pertimbangan apakah apakah izin tersebut ditolak atau diterima, dilakukan penghitungan biaya yang harus dibayarkan ke kas daerah dan penandatanganan oleh pejabat terkait untuk selanjutnya diserahkan kepada pemohon izin.

b. Kejelasan dan kepastian (transparan)

Transparan yaitu terdapat kejelasan dan kepastian pelayanan

yang diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta. Kejelasan dan kepastian pemberian pelayanan ini merupakan unsur penting untuk menentukan pelayanan yang dijalankan sudah baik dan berkualitas atukah malah pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan harapan dari masyarakat.

Kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan memang perlu untuk diperhatikan oleh organisasi penyelenggara pelayanan seperti BPMPT Kota Surakarta. Ini berarti pemberian pelayanan kepada pelanggan/pemohon izin harus jelas baik itu syarat-syaratnya, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan dan tanggung jawab jika terdapat komplain dari pemohon izin.

Pihak BPMPT Kota Surakarta dalam memberikan syarat-syarat kepada pelanggan berusaha untuk dapat sejelas mungkin dipahami oleh pelanggan/pemohon izin. Usaha yang dilakukan oleh BPMPT Kota Surakarta mengenai kejelasan persyaratan kepada pelanggan adalah dengan memasukkan rincian persyaratan pada formulir pendaftaran yang dapat dibaca langsung oleh pelanggan/pemohon izin. Upaya yang dilakukan ini bertujuan untuk memberikan kejelasan syarat-syarat yang diberikan oleh BPMPT Kota Surakarta kepada pelanggan/pemohon izin. Apabila persyaratan yang diberikan oleh pelanggan sudah cukup jelas, maka penilaian mengenai kejelasan syarat-syarat dari BPMPT Kota Surakarta sudah cukup jelas.

c. Ketepatan waktu

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta yang merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik di bidang perizinan yang tentunya selalu berhubungan langsung dengan pelanggan/pemohon izin dalam mengurus keperluan mereka. BPMPT Kota Surakarta juga menerapkan ketepatan penyelesaian pelayanan perizinan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu penyelesaian perizinan yang diajukan

oleh pelanggan/pemohon izin merupakan hal penting menurut badan ini demi memenuhi kepuasan para pelanggan/pemohon izin. Penilaian ketepatan waktu pada BPMPT Kota Surakarta adalah mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan perizinan dari pelanggan/pemohon izin.

BPMPT Kota Surakarta berusaha memenuhi ketetapan yang telah ada untuk memulai jam pelayanan yang diselenggarakan. Badan ini berpedoman dengan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/pemohon izin. Waktu pelaksanaan pelayanan yang terdapat pada maklumat pelayanan tersebut adalah senin sampai kamis jam pelayanan dibuka pukul 07.30-13.30 WIB, jumat jam pelayanan pukul 07.30-11.00 WIB dan hari sabtu jam pelayanan pukul 07.30-12.00 WIB.

Ketepatan waktu pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh BPMPT Kota Surakarta yang dinilai dari ketepatan jam buka dan jam tutup pelayanan sudah dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketetapan yang ada. Ini berarti usaha yang dilakukan oleh BPMPT Kota Surakarta dalam melayani pelanggan/pemohon izin memang benar-benar dilaksanakan sesuai dengan peraturan. Keterlambatan waktu penyelesaian proses pelayanan memang tidak terjadi pada semua jenis perizinan akan tetapi keterlambatan waktu proses pelayanan terjadi pada IMB, IPR dan biaya ganti cetak peta.

Keterlambatan ini disebabkan karena dalam bekerja BPMPT Kota Surakarta harus bekerjasama dengan SKPD teknis, jumlah SDM teknis yang terbatas, ketidaksesuaian syarat yang diajukan oleh pemohon, pada saat dilakukan survei lapangan petugas sulit menghubungi pemohon. Kendala-kendala tersebut yang menyebabkan proses izin menjadi terhambat sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk memaksimalkan ketepatan waktu proses perizinan.

d. Kualitas layanan

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta berusaha meningkatkan pelayanan publik yang diselenggarakannya. Upaya dengan memberikan pelayanan yang baik dan diharapkan bisa memenuhi kebutuhan pelanggan/pemohon izin menjadi tujuan penting yang ingin dicapai oleh badan ini sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik dapa bidang perizinan dan non perizinan. Penilaian kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPMPT Kota Surakarta meliputi sarana dan prasarana penunjang pelayanan, ketanggapan petugas dalam memahami dan merespon kebutuhan pelanggan/pemohon izin, kemudahan dalam berkomunikasi.

BPMPT Kota Surakarta berusaha melengkapi sarana dan fasilitas penunjang pelayanan agar dapat sesuai dengan harapan pelanggan/pengguna jasa dan juga dapat meningkatkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Secara umum sarana dan peralatan penunjang pelayanan di BPMPT Kota Surakarta dalam kondisi baik. Seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, TV informasi yang menampilkan segala jenis informasi perizinan, mesin anjungan mandiri (*touch screen*), pendingin ruangan, komputer untuk memaksimalkan kinerja petugas, kendaraan dinas untuk survei lapangan.

BPMPT Kota Surakarta berusaha menciptakan petugas yang mampu dengan cepat merespon apa yang dibutuhkan oleh pelanggan/pemohon izin. Dengan petugas yang mampu melayani pelanggan secara baik dan mampu merespon dengan cepat kebutuhan pelanggan diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah dibidang perizinan. Masyarakat dengan senang hati akan menggunakan jasa BPMPT dalam mengurus perizinan apabila semua petugas yang melayani mampu dengan cekatan mengerti apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Petugas didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/pemohon izin dituntut untuk mampu dengan segera merespon dan memahami kebutuhan pelanggan/pemohon izin. Petugas mampu dengan cepat merespon kebutuhan pelanggan dengan pelanggan secara aktif bertanya kepada petugas. Dengan begitu pelayanan yang diberikan oleh petugas BPMPT Kota Surakarta sudah cukup tanggap dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kemudahan dalam berkomunikasi antara petugas dan masyarakat merupakan hal yang penting untuk terciptanya pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hubungan komunikasi memang perlu dilakukan dalam kegiatan pelayanan. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan mudah akan membuat masyarakat lebih nyaman dalam menerima pelayanan. Organisasi penyelenggara pelayanan publik juga diharapkan mampu memberikan akses kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas pemberi pelayanan.

BPMPT Kota Surakarta berusaha menekankan kepada petugas untuk supaya mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. Pelanggan membutuhkan kemudahan dalam hal komunikasi untuk mengetahui sejauh mana proses perizinan yang diajukan.

BPMPT Kota Surakarta memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung kemudahan komunikasi antara pelanggan/pemohon izin dengan pihak BPMPT, yaitu dengan memanfaatkan media informasi yang berupa *website* resmi yang dapat diakses melalui bpmpt.surakarta.go.id dan media *sms gateway* yang merupakan media komunikasi dua arah antara BPMPT sebagai penyelenggara perizinan dengan pemohon izin.

Uraian mengenai kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh BPMPT Kota Surakarta di atas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik. Usaha BPMPT Kota Surakarta dalam

meningkatkan kualitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan visi yang diusungnya memang berusaha untuk diwujudkan dalam pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan/pemohon izin.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak BPMPT Kota Surakarta dan pelanggan/pemohon izin dan observasi di lapangan faktor waktu baik itu ketentuan waktu dan juga ketepatan penyelesaian pelayanan perizinan sudah cukup baik. Waktu pelaksanaan pelayanan perizinan sudah sesuai ketentuan yang terdapat di dalam SOP. Ini terbukti dengan pemohon izin yang merasa puas dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dari petugas BPMPT Kota Surakarta.

Menurut pelanggan/pemohon izin faktor kecermatan sebagai salah satu faktor untuk menilai efektivitas pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPMPT Kota Surakarta sudah dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/pemohon izin dengan cukup baik.

Menurut penilaian pemohon izin sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan juga tanggap kepada pelanggan/pemohon izin. Usaha yang dilakukan BPMPT Kota Surakarta untuk memberikan sikap yang baik kepada pelanggan melalui diklat kepribadian untuk dapat melayani pemohon izin secara baik dan tanggap dapat dilaksanakan dengan cukup baik.

BPMPT Kota Surakarta dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan mempunyai tujuan untuk sederhana dalam prosedur, transparan, ketepatan waktu pelayanan, dan kualitas dalam pelayanan publik. Dalam hal ini peneliti menggunakan tujuan BPMPT tersebut untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan pelayanan perizinan yang diselenggarakan.

Menurut penilaian pelanggan/pemohon izin prosedur pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BPMPT Kota Surakarta sudah cukup sederhana dan mudah. Hal tersebut terbukti dengan hampir tidak ada pelanggan/pemohon izin yang komplain

mengenai prosedur yang harus dijalani. Upaya Badan Penanaman Modal dan Peizinan Terpadu (BPMPT) Kota Surakarta dalam menggunakan prosedur yang mudah dan sederhana sudah menunjukkan hasil yang baik.

Menurut pendapat pelanggan pemohon izin mengenai kejelasan dan kepastian (transparan) dalam pemberian pelayanan sudah cukup baik. Kaitannya dengan kejelasan terhadap syarat-syarat perizinan yang diberikan oleh BPMPT Kota Surakarta kepada pelanggan/pemohon izin sudah cukup jelas dan mudah untuk dipahami. Selain itu upaya yang dilakukan petugas adalah dengan memberikan penjelasan mengenai persyaratan perizinan kepada pelanggan/pemohon izin sehingga pemohon dapat memahami betul izin yang mereka ajukan.

Ketepatan waktu pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh BPMPT Kota Surakarta yang dinilai dari ketepatan jam buka dan jam tutup pelayanan sudah dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang ada. Ini berarti usaha yang dilakukan oleh BPMPT Kota Surakarta dalam melayani pelanggan/pemohon izin memang benar-benar dilaksanakan sesuai dengan peraturan.

Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh BPMPT Kota Surakarta dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik. Usaha BPMPT Kota Surakarta dalam meningkatkan kualitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan visi yang diusungnya memang berusaha untuk diwujudkan dalam

pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan/pemohon izin. Pendapat yang diutarakan oleh pemohon izin rata-rata menyatakan bahwa pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh BPMPT Kota Surakarta sudah cukup baik. Baik dinilai dari segi sarana dan prasarana penunjang pelayanan, ketanggapan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan/pemohon izin, dan kemudahan berkomunikasi antara petugas dengan pelanggan/pemohon izin.

Daftar Pustaka

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.

Huri. 2014. *Kinerja Satpol PP dalam Kebijakan Pembinaan dan Penertiban Pedagang Kaki Lima di Taman Pancasila Kabupaten Karanganyar*. Unisri: Surakarta.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

(<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1598/BAB%20II.pdf?sequence=2>) diakses pada hari rabu tanggal 8 Oktober 2014.

Effendi dalam Widodo. 2001. (http://jasapembuatantesi.net/definisi_pelayanan publik). diakses pada hari senin tanggal 13 Oktober 2014.