

INOVASI PELAYANAN PUBLIK**(Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan)****Sintia Andayani**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

The aim of this research is to describe how license package as a service innovation to increasing the quality of public service in Badan Pelayanan Perizinan Terpadu in Sidoarjo District. The theory of this research is innovation theory, public service theory, and service quality theory. Indicator of the quality service in this research already elaborated from some theory until getting four indicators: Tangible, Reliability, Credibility, and Competency. This research also used qualitative methods, with description type of research. The technique used to determine the informans is purposive sampling technique for both users of the service or the service providers. The data collection is done by observation, interviews, and documentation later analysis using data reduction, data presentation to conclusion. The results showed licensing package innovation improved the quality of licensing services at BPPT Sidoarjo by simplifying the requirements, cost saving, and accelerating the completion of the licencing.

Keyword: service innovation, license package, public service

Pendahuluan

Perubahan selalu membawa tuntutan yang semakin kompleks, demikian juga tuntutan perubahan oleh masyarakat yang semakin modern kepada para aparatur pemerintah mengenai pelayanan publik. Namun yang menjadi masalah adalah hubungan masyarakat dan pelayan publik ini sendiri. Masyarakat sering kali mengeluhkan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan mengingat pelayanan publik tidak akan pernah terlepas dari setiap kegiatan pemerintahan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus menciptakan keadilan sosial.

Pemerintahan modern pada hakekat nya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Sesuai dengan kondisi ini disadari atau tidak, setiap warga negara akan selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik. (Mulyadi, Deddy.2005:174-175)

Pemerintah wajib untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat termasuk dalam pelayanan perizinan. Apabila melihat kemudahan berbisnis menurut Laporan Doing Bussines di tingkat Asia Tenggara pada tahun 2015, Indonesia masih berada pada peringkat 114 dari 189 negara. Hal ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel I.1
Perbandingan Kemudahan Berbisnis di Asean

No	Negara	Rangking Dunia	Jumlah Prosedur	Waktu (hari)
1.	Singapura	1	3	2.5
2.	Malaysia	18	3	5.5
3.	Thailand	26	4	27.5
4.	Vietnam	78	10	34
5.	Philipina	95	16	34
6.	Brunei Darusalam	101	15	101
7.	Indonesia	114	10	52.5
8.	Kamboja	135	11	101
9.	Laos	148	6	92
10.	Timor Leste	172	5	10

Sumber : Laporan Doing Bussines 2015 hal 178

Dari tabel diatas Indonesia berada pada ranking ke 7 dari 10 negara Asia Tenggara, belum termasuk dalam 5 besar negara dengan kemudahan berbisnis. Indonesia masih kalah dengan negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia yang selau berada pada peringkat atas dari semua negara.

Apabila di lihat dari banyaknya maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat maka sesuai dengan laporan masyarakat melalui laporan ombudsman tahun 2015, penundaan berlarut masih menjadi maladministrasi yang paling sering dirasakan oleh masyarakat. Penundaan berlarut dapat diartikan apabila dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian. Dimana pada kenyataannya hal ini seringkali terjadi juga dalam penyelesaian pengurusan perijinan yang memakan waktu yang tidak sedikit.

Tabel I.2**Tabel Laporan Masyarakat Berdasarkan Subtansi Maladministrasi**

Subtansi Maladinitrasi	Jumlah	%
Penundaan Berlarut	1736	25,30%
Penyimpangan Prosedur	1462	21,31%
Tidak Memberikan Pelayanan	1132	16,50%
Penyalahgunaan Werwenang	743	10,83%
Tidak Kompeten	671	9,78%
Permintaan Uang, Barang, dan Jasa	464	6,76%
Tidak Patut	392	5,71%
Diskriminasi	128	1,86%
Berpihak	69	1,00%
Konflik Kepentingan	62	0,93%
Total	6859	100%

Sumber : Laporan Statistik Ombudsman Tahun 2015

Sedangkan menurut banyaknya pengaduan keluhan dilihat dari klasifikasi instansi terlapor, maka instansi yang menempati urutan 3 terbanyak yang dilaporkan atas dugaan maladministrasi adalah yang pertama merupakan pemerintah daerah, kepolisian, dan instansi kementerian

Tabel I.4**Tabel Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor**

Instansi	Jumlah	%
Pemerintah Daerah	2853	41,59
Kepolisian	806	11,75
Instansi Pemerintahan/Kementrian	663	9,69
BUMN/BUMD	629	9,19
Badan Pertahanan Nasional	530	7,74
Lain-lain	392	5,73
Lembaga Peradilan	261	3,81
Lembaga Pendidikan Negeri	146	2,13
Perbankan	140	2,04
Kejaksaan	117	1,71
Rumah Sakit Pemerintah	71	1,03
Perguruan Tinggi Negeri	70	1,02
Komisi Negara	67	0,97
Lembaga Pemerintah Non Kementrian	55	0,80
TNI	39	0,57
Total	6839	100

Sumber: Laporan Statistik Tahunan Ombudsman 2015 hal 10

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pemerintah daerah justru menduduki peringkat teratas. Pemberian hak desentralisasi oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah seperti belum dapat di implementasikan dengan baik. Padahal penerapan otonomi daerah memberikan prospek yang menggairahkan bagi aktivitas perdagangan dan investasi di daerah, dimana keduanya memainkan peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.

Menarik atau tidaknya daerah sebagai pasar investasi sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya biaya ekonomi dan social yang akan membebani investasi. Tinggi rendahnya beban investasi terkait erat dengan efektifitas dan efisiensi prosedur perijinan, peraturan daerah dalam bentuk pajak dan retribusi, tinggi rendahnya tingkat korupsi, *extra cost* yang harus dibayarkan oleh investor, infrastruktur, perijinan dan kepastian

Volume 4, Nomor 3, September - Desember 2016

hukum atas hak guna tanah, dan kepastian atas peraturan ketenagakerjaan.(Chalid,Penny.2008:108-109)

Demikian halnya dengan Kabupaten Sidoarjo sebagai daerah yang berdekatan dengan Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia membuat Kabupaten Sidoarjo sebagai Kabupaten yang padat akan penduduk dan usaha meskipun memiliki wilayah yang tidak begitu luas. Namun sesuai dengan laporan ombudsman yang telah dijelaskan sebelumnya, pemerintah daerah sebagai wujud nyata desentralisasi dalam pemberian pelayanan seringkali masih belum bisa memenuhi pelayanan yang diidam-idamkan oleh masyarakat termasuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang merupakan instansi pemerintah di tingkat Kabupaten Sidoarjo yang memiliki peran dalam pelayanan perizinan.

Seperti halnya pelaksanaan pelayanan publik yang lainnya, keluhan dan permasalahan juga masih ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di BPPT Sidoarjo. Cukup banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan di website pengaduan Kabupaten Sidoarjo mengenai lamanya pengurusan perizinan, praktek orang ketiga atau percaloan, dan juga sulitnya pengurusan perizinan.

Dengan demikian untuk menangani permasalahan ini BPPT Sidoarjo menggagas sebuah inovasi yaitu paket perizinan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di BPPT Sidoarjo. Paket ini terdiri dari Paket I yaitu paket PSTS (Perubahan Status Tanah Sawah), IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), HO (Ijin Gangguan), SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan), TDI (Tanda Daftar Industri) apabila sudah berproses, dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan) dengan jangka waktu penyelesaian 14 hari kerja. Dan Paket II yang terdiri dari PSTS (Perubahan Status Tanah Sawah), IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), dan HO (Ijin Gangguan) dengan jangka waktu 10 hari kerja.

Paket perizinan memiliki waktu penyelesaian yang lebih cepat jika dibandingkan dengan pemohon mengurus perizinan satu-persatu. Hal ini dilakukan demi peningkatan pelayanan dan menghilangkan stigma pengurusan perizinan yang selalu susah, rumit, lama, berbelit-belit dan lain sebagainya.

Sesuai dengan visi BPPT “Terwujudnya Pelayanan Satu Pintu yang Prima” dan didukung dengan Perbub Nomor.57 Tahun 2008, Perbub Nomor.18 Tahun 2011, dan Perbub Nomor.38 Tahun 2012, BPPT akan menangani 37 jenis perijinan. Kemudian pada tahun 2011 tercipta inovasi Paket Perijinan dimana semua ini menunjukkan konsistensi dan komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang perijinan.

Program ini diluncurkan pada akhir 2011 dengan terbitnya Peraturan Bupati (Perbup) No 39/2011 tentang Penerbitan Perijinan Satu Paket. Dalam tataran implementasi, peraturan ini baru efektif berlaku pada Januari 2012.

Sesuai dengan penjelasan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana upaya inovasi Paket Pelayanan Perijinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPPT Sidoarjo?”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya inovasi paket perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

Terdapat penelitian sebelumnya yang berfokus pada keefektifan paket perizinan online sedangkan dalam penelitian kali ini berfokus pada upaya paket perijinan secara regular sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur dan dapat memberikan informasi bagi penelitian yang akan datang mengenai inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan terutama dalam bidang pelayanan perizinan selain itu diharapkan juga dapat memberikan informasi bagi penelitian mengenai inovasi di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian mengenai upaya inovasi paket perizinan ini diharapkan dapat menjadi masukan ataupun contoh bagi dinas atau badan pemerintah yang memiliki peran dalam pemberian layanan di bidang perizinan untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan perizinan dengan salah satu caranya melalui inovasi seperti yang telah dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.

Kerangka Teoritik

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik yang diungkapkan oleh Moenir pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Mulyadi,Deddy.2005:192).

Kemudian penelitian ini juga menggunakan teori inovasi. Inovasi menurut menurut Robbins merupakan gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai memperbaiki atau suatu produk, proses, atau layanan dengan memfokuskan pada 3 hal utama yaitu:

1. Gagasan baru terhadap fenomena yang terjadi

Volume 4, Nomor 3, September - Desember 2016

2. Produk dan jasa yang siap dikembangkan atau diimplementasikan

3. Upaya perbaikan (improvement) yang terus menerus sehingga buah inovasi bisa dirasakan manfaatnya. (Baidu, Ahmad. 2015:114).

Kemudian Bartos mengungkapkan bahwa inovasi yang tepat bagi pelayanan publik adalah suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi. (Baidu, Ahmad. 2015:114). Inovasi dinilai berdasarkan tipologi inovasi, level birokrasi, dan kategori inovasi.

Dari sisi kualitas pelayanan akan diukur melalui indikator yang telah di elaborasi sehingga menghasilkan indikator *tangible, reliability, credibility, and competency*.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yakni untuk menggambarkan upaya inovasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPPT Kabupaten Sidoarjo. Sesuai dengan maksud peneliti ingin menggambarkan fakta yang ada terkait dengan upaya inovasi pelayanan paket perizinan maka peneliti harus memilih lokasi penelitian yang mampu memberikan jawaban dalam penelitian ini. Sehingga dalam penelitian kali ini lokasi penelitian ditetapkan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Yaitu menentukan informan yang dianggap paling tahu sehingga memudahkan peneliti untuk menjelajah objek atau situasi sosial yang diteliti. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi.

Pembahasan

Pada pembahasan akan dijelaskan terlebih dahulu inovasi paket perizinan dilihat dari tipologi inovasi, level inovasi dan kategori inovasi kemudian pembahasan bagaimana upaya inovasi paket perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan penilaian kualitas pelayanan setelah adanya paket perizinan dari persepsi pengguna layanan dan penyedia layanan.

Paket Perizinan yang digagas oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo apabila dilihat dari tipologi pelayanan termasuk dalam tipologi inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, dan inovasi kebijakan.

Inovasi proses pelayanan dibuktikan dengan melalui paket perizinan masyarakat sebagai pemohon langsung bisa membawa semua kelengkapan surat-surat perizinan yang disesuaikan dengan ketentuan Paket 1 atau Paket 2. Sebelum adanya paket perizinan pengguna layanan harus mengurus satu persatu perizinan usaha, yang berarti pengguna layanan harus membawa satu persatu berkas yang nantinya kemudian dibawa ke *costumer service* untuk dilihat kelengkapan nya. Namun sekarang penggunaan layanan cukup datang sekali dengan membawa semua sekaligus berkas yang dibutuhkan kemudian langsung dibawa ke *costumer service* untuk diproses kelengkapan nya. Apabila semua berkas nya sudah terpenuhi dan lengkap maka pengguna layanan tinggal menunggu permohonan perizinan nya bisa diselesaikan.

Paket perizinan juga termasuk dalam tipologi metode pelayanan, metode layanan berarti cara baru dalam berinteraksi dengan pengguna atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan adanya sistem paket itu sendiri yang merupakan cara atau metode baru dalam memberikan layanan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.

Paket perizinan juga merupakan tipologi inovasi kebijakan karena paket perizinan merupakan kebijakan dan strategi baru dalam menghadapi masalah lamanya pengurusan perizinan, adanya pungutan di luar prosedur yang seharusnya. Terdapat beberapa kali perubahan kebijakan, yang pertama adalah Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 57 Tahun 2008 kemudian berubah menjadi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 18 Tahun 2011 dimana BPPT Sidoarjo mengurus 25 jenis perizinan. Kemudian berubah lagi dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 38 Tahun 2012 menjadi 37 jenis perizinan dan yang terakhir Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 38 Tahun 2014 menjadi 73 jenis perizinan. Maka akhirnya dikeluarkanlah Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2011 tentang Penerbitan Perizinan Satu Paket.

Pada level inovasi, paket perizinan memang tidak membawa perubahan besar bagi organisasi namun paket perizinan membawa perubahan dalam cara pelayanan yang dapat dilakukan secara terus-menerus dan membawa pembaharuan dalam sektor publik untuk mewujudkan apa yang di idam-idam oleh masyarakat sebagai pengguna layanan publik sehingga paket perizinan termasuk dalam level incremental.

Pada kategori inovasi paket perizinan termasuk dalam inovasi terusan karena pada implementasinya inovasi paket perizinan tetap berdasarkan pada sistem atau tata cara yang sudah ada sebelumnya namun

Volume 4, Nomor 3, September - Desember 2016
ditambahkan dengan penggunaan paket itu sendiri agar
pengurusan perizinan lebih mudah dan cepat.

Sesuai dengan temuan dilapangan dapat dilihat bahwa upaya inovasi paket perizinan dalam meningkatkan pelayanan perizinan dapat dilihat dari penyederhanaan persyaratan, waktu penyelesaian perizinan, dan biaya.

1. Penyederhanaan persyaratan

Apabila pemohon melakukan pengurusan perizinan secara manual atau satu persatu maka persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan perizinan yang ada di Paket 1 harus mengumpulkan 54 persyaratan sedangkan apabila menggunakan Paket 1 cukup 16 persyaratan. Jika membutuhkan perizinan sesuai dengan Paket 2 akan membutuhkan 31 persyaratan sedangkan jika menggunakan Paket 2 cukup 11 persyaratan saja.

Tabel Perbandingan Persyaratan Pengurusan

Perizinan Usaha

Reguler			Paket	
Jenis perizinan		Jumlah syarat	Jenis Paket	Jumlah syarat
IMB	Baru	11	Paket 1 (PSTS, SIUP, IMB, HO, TDI, TDP)	16
	Baliknama	10		
HO	Baru	13		
	Pendaftaran Ulang	9		
PSTS	Baru	8		
SIUP	Baru	10	Paket 2 (PSTS, IMB,HO)	11
	Cabang	12		
	Perubahan	9		
	Penggantian	9		
TDP	Baru	7		
	Perpanjangan	8		
TDI	Baru	7		
	Perubahan	7		

Sumber: buku saku perijinan 2015

2. Percepatan waktu penyelesaian

Waktu kerja penyelesaian perizinan untuk paket 1 adalah 14 hari dengan total 6 macam perizinan yang bisa diselesaikan sedangkan apabila mengurus perizinan secara manual akan menghabiskan waktu 24 hari. Paket 2 membutuhkan waktu kerja penyelesaian perizinan selama 10 hari sedangkan apabila mengurus manual dengan jenis perizinan yang sama membutuhkan waktu 15 hari.

Tabel Perbandingan Jangka Waktu Penyelesaian

Perizinan

No	Jenis Perizinan	Penyelesaian	Jenis Perizinan	Penyelesaian
1.	IMB	7 hari	Paket 1 (PSTS, SIUP, IMB, HO, TDI, TDP)	14 hari
2.	HO	7 hari		
3.	SIUP	1 hari		
4.	TDP	1 hari	Paket 2 (PSTS, IMB,HO)	10 hari
5.	TDI	1 hari		
6.	PSTS	7 hari		

3. Penghematan biaya

Penghematan biaya yang dimaksudkan disini adalah penghematan biaya fotocopy dan materai. Dapat diketahui dalam pengurusan perizinan berkas yang dilengkapi tidak sedikit sehingga pemohon harus melengkapi berkas dengan fotocopy sehingga disini upaya paket perizinan adalah agar biaya yang dikeluarkan pengguna layanan menjadi lebih sedikit dibandingkan dengan pengurusan reguler.

Tabel Perbandingan Biaya Perizinan

Jenis	Biaya (Fotocopy dan Materai)	Jenis	Biaya (Fotocopy dan Materai)
Paket 1	Rp 205.000,-	Reguler (PSTS, IMB, HO, SIUP, TDP,TDI)	Rp. 550.000,-
Paket 2	Rp 190.000,-		Rp. 438.000,-

Sumber: Buku Profil Perizinan Sidoarjo hal 28

Kemudian apabila dilihat dari sisi kualitas pelayanan, dalam penelitian ini memakai indikator *tangible, reliable, credibility dan competence*. Berikut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Tangible

Zeithaml, Parasuraman, Barrey dalam Hessel menyatakan bahwa *tangible* adalah fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi. Demikian hal nya dengan paket perizinan juga membutuhkan fasilitas fisik, peralatan, dan komunikasi untuk menunjang pelaksanaannya. Selain itu juga *tangible* juga dapat diartikan sebagai

kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. (Napitulu, Paimin. 2007:172)

Sejak diluncurkannya paket perizinan terdapat dua computer di *costumer service*, satu komputer yang digunakan oleh pegawai BPPT selaku *costumer service* sedangkan computer yang satu lagi menghadap pemohon. Hal ini bukan tanpa tujuan tetapi ini berfungsi agar pemohon juga bisa melihat secara langsung saat petugas melakukan input data terkait berkas-berkas yang dibutuhkan.

Sementara itu sarana fisik perkantoran yang mendukung pelaksanaan paket perizinan dan sekaligus fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna layanan antara lain adalah ruang tunggu, koperasi, toilet, tempat informasi dan tempat parkir.

Penilaian terhadap ruang tunggu sebagai fasilitas di BPPT Sidoarjo sudah baik, ruangan dinilai sudah mampu memberikan kenyamanan untuk para pemohon yang sedang mengantri karena dinilai tidak panas dan terdapat fasilitas pendukung juga seperti koran dan tempat colokan *charger* yang saat ini seringkali dicari mengingat alat komunikasi merupakan hal yang penting. Namun penambahan tempat duduk masih menjadi harapan bagi para pengguna layanan agar saat antrian banyak para pengguna layanan tidak harus berdiri.

Kemudian ketersediaan koperasi yang letaknya berdekatan dengan kantor BPPT dinilai merupakan fasilitas yang mendukung pengguna layanan. Sedangkan untuk lahan parkir yang lebih teratur menjadi harapan para pengguna layanan. Keamanan, keteraturan, dan ketersediaan tempat parkir baik roda dua maupun roda empat harus diperhatikan sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan semakin mendapatkan kepuasan.

2. *Reliable*

Reliability berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2007:133-134). Paket perizinan dalam proses pelaksanaan nya memilki tolak ukur kesesuaian prosedur dan ketepatan waktu penyelesaian.

Standard Operating Procedure (SOP) proses pelayanan yang sesuai dengan website resmi BPPT Sidoarjo adalah

1. Pemohon (*applicant*) menyerahkan berkas.

2. *Costumer service* menerima berkas permohonan dari pemohon.

3. Kepala Bidang

- Meneliti keabsahan berkas
- Melakukan tinjau lapangan
- Koordinasi dengan Dinas/Instansi terkait
- Penghitungan, penetapan, dan pemungutan retribusi
- Pembuatan dan tanda tangan BAP
- Paraf draf SK

4. Kepala Badan

- Tanda tangan SK

5. *Costumer Service* menyerahkan SK kepada pemohon.

6. Pemohon (*applicant*) menerima SK

7. Pembayaran retribusi melalui Bank Jatim atau Kasda atau bendahara penerima.

Dari prosedur yang telah disebutkan diatas, bagi pengguna layanan proses pemenuhan kelengkapan berkas merupakan proses yang masih dinilai susah dan rumit bagi pengguna layanan karena pengguna layanan harus bolak-balik ke BPPT meskipun sudah menggunakan inovasi paket.

Sedangkan dari ketepatan waktu, proses penyelesaian nya sudah sama seperti apa yang seharusnya. Namun kembali lagi pada proses pengumpulan berkas sempat membuat jangka waktu kinerja berjalan lebih lama dari yang seharusnya.

3. *Credibility*

Credibility merupakan sikap jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik *contact person*il, dan interaksi dengan pelanggan. Selain itu *credibility* juga mencerminkan kinerja yang positif dan dapat dipercaya. (Muhtosim, Arief. 2006:123-124). Kredibilitas juga memiliki arti bagaimana para penyedia layanan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan jaminan peraturan dan prosedur yang legal dan juga aman sehingga tingkat kepercayaan pengguna layanan semakin meningkat.

Penggunaan surat kuasa dianggap legal, demikian hal nya di BPPT Sidoarjo hal ini yang harus menjadi perhatian karena

hal ini dapat memicu keterlibatan pihak ketiga yang dikhawatirkan akan memicu kecurangan ataupun hal lain yang tidak diinginkan namun berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pengguna layanan di BPPT.

4. *Competence*

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Barrey *Competence* (kompeten), artinya setiap karyawan dalam perusahaan jasa tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan jasa tersebut.

Penyelenggara dan pelaksana layanan memiliki peran yang sangat penting terhadap keberhasilan pelayanan karena pelaksana pelayanan merupakan Sumber Daya Manusia yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan demikian hal nya dengan pelayanan paket perperizinana. Meskipun suatu instansi pemerintah sudah menerapkan sistem teknologi yang mumpuni namun SDM tetap tidak bisa tergantikan dan harus selalu ditingkatkan kemampuannya.

Pengguna pelayanan menilai sikap petugas sudah baik dalam hal etika pelayanan seperti kesopanan, keramahan, dan daya tanggap. Namun untuk masalah kejelasan informasi pengguna layanan sudah memiliki kesadaran untuk bertanya kepada petugas atau pihak-pihak yang memang memiliki kompetensi dalam hal yang ingin pemohon ketahui lebih lanjut agar informasi yang diterima lebih valid dan lebih jelas serta tidak simpang siur. Kejelasan informasi menjadi hal yang penting untuk meminimalkan kesalahan karena proses pengumpulan berkas merupakan langkah awal yang penting dalam pelaksanaan paket perizinan.

BPPT sudah memiliki cara untuk meningkatkan kompetensi pegawainya. Cara yang ditempuh tidak jauh berbeda dengan instansi pemerintah kebanyakan dalam mengupayakan peningkatan kompetensi yaitu dengan cara pelatihan, diklat dan juga melalui seminar. Apabila dikaitkan dengan pernyataan dari masyarakat sebagai pengguna layanan, kompetensi pegawai BPPT Sidoarjo sudah cukup baik. Apabila masih ada kritik mengenai *costumer service* kiranya menjadi perhatian bagi BPPT Sidoarjo untuk semakin meningkatkan kompetensi pegawainya secara merata ke seluruh

bidang sehingga inovasi paket pun bisa dilaksanakan semaksimal mungkin.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya inovasi paket perizinan meningkatkan kualitas pelayanan di BPPT Sidoarjo. Pertama melalui langkah penyederhanaan persyaratan yang menjadi lebih ringkas dibandingkan apabila masyarakat mengurus satu persatu. Sehingga melalui paket perizinan berkas yang dibawa masyarakat saat pengajuan pengurusan perizinan akan lebih sedikit dari segi kuantitas. Sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi lebih mudah saat melakukan verifikasi berkas pengajuan perizinan di *costumer service* dan meminimalkan kesalahan verifikasi yang seringkali terjadi karena berkas yang terlalu banyak.

Kedua dalam hal waktu penyelesaian, melalui inovasi paket akan menjadi lebih cepat dibanding dengan pengurusan tanpa paket sehingga lebih menghemat waktu bagi pengguna layanan. Karena apabila menggunakan paket waktu penyelesaian cukup 14 hari untuk paket 1 dan 10 hari waktu penyelesaian untuk paket 2. Ketiga upaya inovasi paket perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah penghematan biaya bagi pemohon hal ini berkaitan pula dengan penyederhanaan persyaratan karena melalui paket perizinan jumlah fotocopy dan materai akan berkurang sehingga terjadi penghematan.

Selain itu sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, paket perizinan sudah memiliki aturan yang resmi dalam penerbitan Perbup Nomor 39 Tahun 2011. Hal ini dilakukan agar tujuan, ketentuan, persyaratan dan juga prosedur paket perizinan menjadi lebih jelas baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan penyedia layanan terutama prosedur dalam tinjau lapangan karena harus melibatkan SKPD yang lainnya.

Kemudian apabila dilihat dari tipologi inovasi, paket perizinan merupakan inovasi proses pelayanan dimana hal ini dibuktikan dengan pembaharuan proses pelayanan paket perizinan dengan prosedur yang lebih mudah yaitu pengajuan berkas, kemudian verifikasi berkas oleh tim teknis, tinjau lapangan cukup dilakukan sekali, setelah itu tanda tangan oleh kepala badan, dan perizinan telah diselesaikan.

Dari level inovasi paket perizinan termasuk dalam level incremental dimana pembaharuan yang terjadi tidak sampai membawa perubahan yang sangat besar namun diharapkan mampu membawa perubahan pelayanan menjadi semakin baik dan semakin tanggap dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sedangkan dari kategori inovasi paket perizinan merupakan kategori inovasi sustaining dimana pembaharuan yang terjadi masih berdasarkan pada sistem pelayanan yang sudah berjalan sebelumnya.

Volume 4, Nomor 3, September - Desember 2016

Kemudian dari hasil penelitian tentang inovasi paket dari indikator kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangible*

Fasilitas ini meliputi ruang tunggu, komputer, koperasi, tempat informasi, transportasi untuk tinjau lapangan dan tempat parkir yang tersedia di BPPT Sidoarjo. Ruang tunggu sudah nyaman dan memiliki fasilitas pendukung seperti koran dan tempat charger. Koperasi sudah tersedia untuk fotocopy dan letaknya dekat. Fasilitas komputer sudah tersedia dan ada penambahan unit komputer di bagian CS agar meminimalkan kesalahan saat validasi berkas paket perizinan. Secara keseluruhan fasilitas sudah baik dan sudah mendukung pemberian pelayanan secara maksimal.

2. *Reliability*

Reliable dinilai dari segi kesesuaian prosedur dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yaitu penyelesaian perizinan. Dari sisi ketepatan waktu sudah berjalan dengan baik sedangkan dari aspek kesesuaian prosedur, petugas sudah menjalankan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun dalam proses pengumpulan berkas masih menjadi hal yang rumit bagi masyarakat sebagai pengguna layanan terutama untuk yang pertama kali mengurus. Oleh karena itu dari sisi *reliability* paket perizinan sudah cukup baik.

3. *Credibility*

Surat kuasa yang dianggap legal masih ada dalam proses pengurusan perizinan di BPPT hal ini menjadi celah yang lebar bagi pengguna layanan untuk melakukan pengurusan paket perizinan melalui pihak ketiga. Pihak ketiga inilah yang seringkali membuat pernyataan-pernyataan yang nantinya akan merugikan pemohon asli atau pemilik usaha. Sedangkan dari sisi pihak intern atau dari sisi petugas sudah tidak ditemui lagi adanya indikasi kecurangan dalam melakukan proses pelayanan. Paket perizinan dilihat dari sisi kredibilitas cukup baik dalam memberikan pelayanan.

4. *Competency*

Dalam melakukan pelayanan, SDM merupakan actor utama yang amat penting dalam inovasi paket perizinan petugas pemberi pelayanan dilini depan dan petugas tinjau lapangan memegang peranan penting karena langsung berhadapan dengan pengguna layanan. Secara keseluruhan kompetensi petugas dapat dibilang cukup baik karena kenyataannya masih ada pengguna layanan yang harus bolak-balik dalam proses validasi berkas dikarenakan informasi yang didapat tidak seragam.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disampaikan beberapa saran dalam penelitian ini yaitu inovasi paket perizinan dapat dijadikan sebagai rujukan atau masukan atau sumber ide baru bagi instansi pemerintah yang memiliki peran dalam bidang pelayanan

perizinan baik di tingkat kabupaten, kota, ataupun pada tingkat provinsi agar dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan perizinan yang semakin memudahkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kemudian peneliti menyampaikan saran untuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu agar tidak cepat berpuas diri dan selalu mengembangkan inovasi-inovasi baru yang semakin memudahkan kinerja pemberian pelayanan sehingga mampu memenuhi tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan terutama dalam bidang perizinan yang selalu dianggap sulit dan memakan banyak waktu

Daftar pustaka

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Banyumedia Publishing: Malang.
- Chalid, Penny. 2005. *Keuangan Daerah Investasi dan Desentralisas Tantangan dan Hambatan*. Percetakan Penebar Swadaya: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hutasoit. 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Magnascript Publishing: Jakarta..
- Moeloeng. J Lexy. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan di Daerah*. Bayumedia Publishing: Jatim.
- Mulyadi, Deddy. 2005. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Napitulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Costumer Satisfication*. PT. Alumni: Bandung.
- Nurtjahjo, Hendra., Martubongs, Yustus., dan Indah, Diani. *Memahami Maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia . 2013
- Patton, Michael Quinn. 2006. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Ratminto, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan model konseptual, penerapan citizen charter, dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar: Jogjakarta.
- Rokhmatussadyah, A. & Suratman. 2009. *Hukum Investasi dan Pasar Modal*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Satori, Djam'an., dan Komariah, Aan. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama. Bandung
- Setjaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Medika Aksara Globalindo: Surabaya.
- Suaedi, Fali. & Wardiyanto, Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Volume 4, Nomor 3, September - Desember 2016

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.

Sugiyono.2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.

Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama: Bandung.

Syafri.Wirman.2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Erlangga: Jakarta

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2007. *Service Quality Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajemen Jasa*. Andi:Yogyakarta.

Tohirin. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Rajagarfindo Persada: Jakarta.

Website Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo <http://p3m.sidoarjo.kab.go.id/>. Di akses pada tanggal 15 Januari 2016

Website Perijinan Kabupaten Sidoarjo www.perijinan.sidoarjo.kab.go.id diakses pada tanggal 3 juni 2015