Volume 1, Nomor 2, Mei - Agustus 2013

Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (*Value Added*) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri)

M. Rizki Pratama
Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

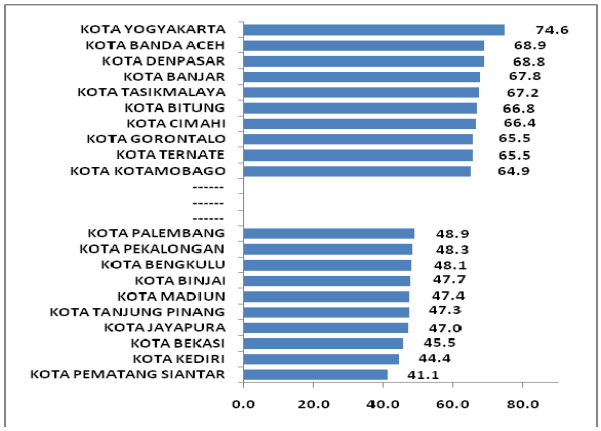
This research aims to describe the value added of licensing service innovation for public. In this case is there any description of the value added of the mobile public service programs from Licensing Services Office (LTO) for micro, small and medium enterprises (MSMEs) in Kediri City. According Groonroos (In James F. Devlin,1998:1091) for highly intangible service offerings in particular, in both a physical and mental sense, organization-wide factors, such as the level of functional service quality, may be emphasised when value added. This research uses descriptive qualitative method that produces findings that value added for micro, small and medium enterprises (MSMEs) is the ease of service and service improvement which must be refined to be more optimal in serving the needs of the community.

Keywords: Licensing Services, Licensing Services Innovation, Value Added.

Pendahuluan

Hingga saat ini sudah banyak pemerintah daerah yang mendirikan kantor pelayanan perizinan dengan sistem seperti yang disebutkan diatas, dan menghasilkan kualitas pelayanan perizinan yang bervariasi. Salah satu yang patut diapresiasi adalah hasil kualitas pelayanan perizinan dari Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri, sebab berdasarkan penelitian Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) dan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nasional (BKPM) pada tahun 2009 menghasilkan Kota Kediri termasuk dalam 10 Kota dengan kualitas pelayanan perizinan terburuk (KPPOD & BKPM, 2009:15).

Grafik I.1
10 Kota Dengan Pelayanan Kualitas Perizinan Terbaik Dan Terburuk 2009



Sumber : Survei KPPOD Dan BKPM

Studi yang dilakukan oleh Albab (2009:71-72) juga menunjukkan bahwa pengurusan perizinan di Kota Kediri masih tergolong buruk. Kualitas pelayanan yang buruk tersebut membuat sebagian besar kalangan masyarakat, terutama masyarakat dunia usaha belum merasa puas dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri dalam layanan pengembangan umum terhadap dunia usaha (Albab, 2009:72) Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri sebagai instansi yang paling bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha untuk melakukan perbaikan-perbaikan, pada akhirnya jalan untuk memperbaiki kualitas pelayanan perizinan dengan inovasi akhirnya dipilih oleh KPP (Pratama & Styawan, 2012:18). Usaha Inovasi-inovasi yang dilakukan oleh KPP dalam memperbaiki kualitas pelayanan perizinan antara lain, yaitu : 1) Inovasi dalam tim kerja KPP dengan membentuk tim pembelajar (*learning team*) yang disebut dengan tim sembilan, 2) Inovasi sistem informasi pelayanan perizinan, sehingga semua unit komputer di KPP menjadi satu *server*, 3) Inovasi sistem *single id* bagi pengguna pelayanan perizinan sehingga masing-masing pengguna layanan sudah memiliki *user id* tersendiri, 4) Inovasi tata kantor di KPP sehingga tampak seperti kantor di sektor swasta, 5) Inovasi pelayanan perizinan malam hari, serta 6) Inovasi dalam bentuk program *mobile public sevice* (MPS) yang terdaftar dalam *database initiatives for good innovation* (IGI) bidang penyederhanaan perizinan. Adanya inovasi-inovasi tersebut menunjukkan keseriusan KPP dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

Berdasarkan inovasi-inovasi diatas, kemudian terjadi perubahan secara signifikan pada kualitas pelayanan perizinan dengan dibuktikan dengan hasil survai tata kelola ekonomi daerah tahun 2011 yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di Kota Kediri berhasil menembus peringkat 10 besar nasional dari 245 kabupaten/Kota di Indonesia (KPPOD, 2011:38). Peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang signifikan ini tentus saja pasti sejalan

1. Korespondensi M. Rizki Pratama, Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Jl Airlangga 4-6 Surabaya, Jl Airlangga 4-6 Surabaya, email rizkipratama90@gmail.com

dengan perbaikan tata kelola kantor pelayanan perizinan itu sendiri, akan tetapi perubahan secara signifikan tersebut harus dilakukan dengan cara-cara yang tidak biasa yaitu dengan inovasi yang dilakukan oleh KPP sendiri. Menurut Wijayanti (2008:42) bahwa inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau.

Berdasarkan angka-angka kuantitatif diatas menunjukkan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan perizinan melalui inovasi pelayanan perizinan, akan tetapi secara kualitatif dibutuhkan kajian lain agar dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang mendalam dari inovasi yang telah dilaksanakan oleh KPP, terutama berdasarkan perspektif masyarakat sendiri yang paling mendapatkan manfaat dari sebuah kebijakan inovasi. Menurut Groonroos (Dalam Devlin, 1998:1091) "*For highly intangible service offerings in particular, in both a physical and mental sense, organisation-wide factors, such as the level of functional service quality, may be emphasised when value added. "* Berdasarkan pernyataan tersebut maka sebuah pelayanan yang sulit diukur, selain menggunakan kualitas layanan maka perlu ditekankan pada aspek nilai yang bertambah atau *value added.*

Sebelum lebih jauh membahas tentang konsep nilai tambah, perlu dijelaskan disini bahwa ada dua konsep utama yang dapat menjelaskan nilai tambah yaitu dalam dua perspektif pertama konsep nilai yang bertambah (*value added)* dimana dalam nilai yang bertambah dipersepsikan oleh pihak eksternal, misanya dalam hal pelayanan maka nilai tambah dipersepsikan oleh pengguna layanan. Kedua, konsep memberi nilai tambah (*adding value*) dimana memberi nilai tambah dilakukan oleh pihak internal, misalnya dalam hal pelayanan maka memberi nilai tambah dilakukan oleh organisasi pelayanan. Nilai tambah pelayanan atau *value added service* dalam perspektif *value added* merupakan nilai yang bertambah dari layanan yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan tujuan inovasi yang dilakukan dan bahkan jika memungkinkan melebihi harapan dari masyarakat itu sendiri mengenai pelayanan yang dihasilkan dari inovasi. Sedangkan nilai sendiri adalah persepsi pelanggan tentang keseimbangan antara manfaat yang diterima dengan pengorbanan yang diberikan untuk mendapatkan manfaat tersebut (Buttle, 2007:282). Kemudian nilai tambah pelayanan (*value added service*) dalam perspektif *adding value* menurut Anandpadmanabhan (2010:3) *refers to non-core services which are offered to the customers apart from the core or basic services being offered.* Jadi ketika sebuah lembaga memberikan pelayanan yang seharusnya bukan menjadi inti pelayanan maka disebut dengan memberi nilai tambah (*adding value*). Terkait dengan organisasi publik, maka segala sesuatu yang dilakukan dengan cara-cara yang tidak biasa, baik melalui upaya deskresi maupun inovasi itulah yang disebut dengan memberi nilai tambah (*adding value*) Oleh karena itu nilai yang bertambah (*value added)* seharusnya menjadi deskripsi yang penting bagi sebuah pelayanan hasil inovasi karena masyarakat akan mendapatkan manfaat pelayanan yang bertambah daripada hanya hasil angka-angka berdasarkan survei statistik. "*One of the core principles of the New Public Service is a reaffirmation of the centrality of the public interest in government service."* Jadi dalam penelitian ini kepentingan publik dengan memenuhi kebutuhannya melalui pelayanan dari hasil inovasi harus dapat dideskripsikan secara komprehensif.

Titik tumpu dalam penelitian ini adalah pada nilai yang bertambah (*value added)* inovasi pelayanan perizinan yang telah dibuat oleh KPP bagi masyarakat Kota Kediri, akan tetapi agar lebih fokus maka nilai yang bertambah (*value added)* akan disempitkan pada salah satu program inovasi KPP, yaitu program *mobile public service* (MPS) karena program ini memberikan akses kepada masyarakat kelas menengah ke bawah untuk dapat memiliki legalitas dalam usahanya, yaitu dengan pengurusan secara gratis kepemilikan surat izin usaha perdagangan (SIUP) sehingga usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang menjadi tumpuan hidup mereka dapat memiliki legalitas hukum serta dapat digunakan sebagai pembuka akses pinjaman modal dari perbankan. Dari program MPS tersebut yang berlangsung sejak tahun 2010 telah menghasilkan kenaikan jumlah kepemilikan SIUP dari UMKM secara signifikan. Pada tahun 2011 kepemilikan SIUP para pengusaha UMKM yang mendaftar dari program MPS mencapai angka 665 izin dan menurut data hingga tahun 2012 angka kepemilikan SIUP mencapai 654 izin. Peningkatan tersebut tercatat sangat tinggi dibandingkan dengan data kepemilikan SIUP sebelumnya yang hanya berkisar antara 300 s/d 500 SIUP per tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program MPS merupakan inovasi pelayanan perizinan yang berhasil dari segi kemampuan untuk meningkatkan kepemilikan SIUP bagi pelaku UMKM, program MPS juga menjadi *role model* dari pemerintah daerah lainnya yang ingin menyelenggarakan pelayanan publik berbasis *mobile delivery*, selain itu juga program MPS telah mendapatkan berbagai upaya dari KPP Kota Kediri untuk memberi nilai tambah (*adding value*) bagi pelaku UMKM sendiri.

Tabel 2
Jumlah SIUP KPP dan Program MPS KPP 2005-2012

Tahun	Jumlah SIUP	Keterangan
2012	654	MPS KPP
2011	665	MPS KPP
2010	-	-
2009	505	KPP
2008	398	KPP
2007	398	KPP
2006	386	KPP
2005	386	KPP

Sumber : Diolah dari Data KPP dan BPS Kota Kediri

Sebenarnya potensi UMKM di Kota Kediri adalah berjumlah 14 ribu-an, namun hampir tiga perempatnya

belum berdaya saing karena keterbatasan akses pada sumber daya, khususnya permodalan (USAID, 2009:61). Menyadari hal tersebut KPP sendiri telah mendesain program MPS dengan memberi nilai tambah (*value),* yaitu dilakukan dengan dua hal, yaitu modifikasi pelayanan dan asosiasi pelayanan (Buttle, 2007:297) KPP memodifikasi pelayanan yang pada awalnya pelayanan yang hanya dilakukan di dalam kantor, melalui program MPS dapat dilakukan pelayanan perizinan secara keliling atau *mobile*, kedua melakukan asosiasi pelayanan dengan memberikan kesempatan bagi pihak swasta untuk bekerja sama dengan KPP untuk membantu program MPS (Pratama & Styawan, 2012:8). Kedua hal tersebut merupakan perspektif bagaimana sebuah lembaga yang dalam hal ini adalah KPP dalam memberikan nilai tambah (*adding value)* dari sebuah pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana perspektif nilai yang bertambah dari sebuah pelayanan kepada pihak penerima pelayanan atau yang disebut *value added*, yang dalam hal ini adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini akan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana nilai yang bertambah (*value added*) dari inovasi pelayanan perizinan melalui program *mobile public service* (MPS) Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri bagi masyarakat, yang dalam hal ini adalah pengusaha UMKM di Kota Kediri. Penelitian ini memiliki urgensi bahwa suatu pelayanan yang merupakan hasil dari sebuah inovasi yang merupakan usaha untuk memperbaki dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus dapat dideskripsikan bagaimana hasilnya yang berupa nilai yang bertambah (*value added)* bagi masyarakat, sehingga keberhasilan pelayanan yang merupakan hasil dari sebuah inovasi dapat dideskripsikan dari perspektif masyarakat, tanpa itu apalah guna sebuah inovasi yang hanya menghasilkan angka-angka kuantitatif tanpa memperhatikan dan menekankan pada nilai yang bertambah (*value added)* dari sebuah layanan hasil inovasi bagi masyarakat yang mendapatkan manfaat pelayanan secara langsung. Deskripsi adalah memberikan penggambaran secara utuh dari sebuah fenomena yang dalam hal ini adalah inovasi pelayanan publik, sehingga dapat menjawab secara komprehensif tentang dengan nilai yang bertambah atau *value added* bagi masyarakat. Penelitian tentang inovasi pelayanan publik harus dilakukan karena jika tidak ada temuan dan rekomendasi dari penelitian maka jelas masyarakat akan semakin dirugikan karena kebutuhannya tidak terpenuhi secara optimal terutama kebutuhan pelayanan publik, selain itu di era globalisasi yang penuh kompetisi seperti saat ini maka dalam konteks Negara akan kalah bersaing dengan Negara yang lain, seperti itulah urgensi dari penelitian ini. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive.*

Inovasi

Osborne dan Brown (2005:116) mengungkapkan bahwa *innovation is a introduction of newness into a system usually, but not always, in relative terms and by the application (and occasionally invention) of a new idea. This produces a process of transformation that brings about a discontinuity in terms of the subject itself (such as a product or service) and/or its environment (such as an organization, market or a community).* Menurut Osborne inovasi merupakan pengenalanan sesuatu yang baru ke dalam sebuah sistem, akan tetapi tidak selalu seperti itu, dalam keadaan tertentu dan dengan aplikasi (seringkali invensi) dari sebuah ide baru. Inovasi tersebut menghasilkan sebuah proses transformasi yang membawa sesuatu yang terputus dari subjeknya (seperti produk atau layanan) dan atau lingkungannya (seperti organisasi, pasar atau komunitas).

Pelayanan Publik

Banyak ahli yang sudah mendefinisikan pengertian dari pelayanan publik antara lain menurut Setijaningrun (2009:1) pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Sedangkan menurut Sinambela (Dalam Masdar dkk., 2009:42) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (Dalam Masdar dkk., 2009:42) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Nilai Tambah Pelayanan *(Value Added Service)*

Anandpadmanabhan (2010:3) memberikan definisi nilai tambah yang dalam hal ini adalah nilai tambah pelayanan dalam perspektif *adding value* adalah *refers to non-core services which are offered to the customers apart from the core or basic services being offered.* Menurut Buttle (2007:297) memberikan arti nilai tambah pelayanan sama dengan memberikan manfaat tambahan kepada pelanggan yang dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu modifikasi produk dan asosiasi produk. Modifikasi produk berarti pengubahan produk sedemikian rupa sehingga lebih mengikat pada kebutuhan, nilai dan minat pelanggan. Asosiasi produk berarti menghubungkan merek dengan beberapa persoalan atau konteks yang sangat penting bagi pelanggan. Sedangkan Lovelock dan Wright (2007:190) memberikan penjelasan bahwa nilai tambah pelayanan merupakan sesuatu yang dapat menambah nilai yang memudahkan dan nilai ekstra bagi pelanggan melalui jasa pelengkap. Berbagai macam jenis nilai tambah dalam pelayanan (*value added service)* menurut Eiglier dan Langeard (Dalam Lovelock & Wright, 2007:190-203) dapat dijelaskan melalui penggolongan jasa pelengkap yang terbagi menjadi dua

kelompok yaitu jasa pelengkap yang memudahkan (*facilitating supplementary service*) dan jasa pelengkap yang meningkatkan (*enhacing supplementary service*) yang disebut dengan kembang jasa (*flower of service*). Jadi jika dikaitkan dengan nilai yang bertambah (*value added*) dari sebuah layanan maka kemudahan dan peningkatan pelayanan adalah yang utama. Selain itu menurut Mitchell (2011:7) berdasarkan hasil sebuah riset terdapat 3 jenis nilai tambah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yaitu pengembangan modal sosial (*development of social capital*), peningkatan keterampilan dasar (*increase in the skills base*) serta stimulasi ekonomi lokal (*stimulation of local economies*).

Kemudahan Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa dahulu sebelum ada pelayanan dari program MPS KPP Kota masyarakat dalam hal ini adalah pelaku UMKM memiliki persepsi yang negatif bahwa mengurus izin usaha itu sulit sehingga kebanyakan dari mereka tidak mengurus surat izin usaha sehingga mengakibatkan rendahnya kepemilikan SIUP pelaku UMKM di Kota Kediri. Dalam banyak fakta ditemukan bahwa taktala berhadapan dengan birokrasi publik, para warga negara sebagai pengguna jasa lebih sering mengalah karena biar bagaimanapun merekalah yang membutuhkan layanan (Dalam Kumorotomo, 2005:275). Selain itu dalam konteks ini pelaku UMKM di Kota Kediri merasa kesulitan mengurus izin usaha karena memang tidak memiliki waktu untuk mengurusnya. Sesuai dengan karakter UMKM bahwa hampir seluruh kegiatan UMKM dilakukan oleh pribadi maka jelas waktu para pelaku UMKM sudah habis untuk melaksankan kegiatan usaha yang menghidupi mereka, jam kerja UMKM juga tidak singkron dengan jam kerja KPP sebagai pihak pemberi pelayanan perizinan. Ketika hari kerja maka UMKM juga bekerja, misalnya hari senin s/d jum'at akan tetapi jika hari sabtu dan minggu maka KPP yang menutup kantor karena hari libur, hal ini juga mejadi salah satu alasan mengapa pelayanan perizinan dianggap sulit dijangkau oleh para pelaku UMKM. Oleh karena kesulitan waktu ini sebenarnya juga dirasakan hampir di semua pelayanan pemerintah baik pelayanan yang sifatnya izin, dokumen ataupun yang lainnya. Sehingga dalam hal waktu masyarakat memang kesulitan karena masyarakat juga bekerja ketika birokrasi bekerja dan belum tentu juga ketika birokrasi libur masyarakat juga libur ataupun sebaliknya. Dalam teori disebutkan bahwa kemudahan pelayanan dapat dideskripsikan melalui jasa pelengkap yang memudahkan (*facilitating supplementary service*). Menurut Lovelock dan Wright (2007:190) jasa pelengkap yang memudahkan (*facilitating supplementary service*) sendiri merupakan jasa pelengkap yang memudahkan penggunaan produk inti atau yang dibutuhkan untuk penyerahan jasa. Kemudian sejalan dengan pendapat Lovelock dan Wright, menurut Toys (2010:39) *facilitating supplementary services which aid in the use of the core product or are required for service delivery*. Menurut Toys juga membenarkan bahwa jasa pelengkap yang memudahkan memiliki tujuan untuk digunkan pada produk inti atau dibutuhkan untuk penyerahan jasa. Selanjutnya kembali menurut Lovelock & Wright (2007:191-197) mengungkapkan bahwa jasa pelengkap yang memudahkan (*facilitating supplementary service*) terdiri dari empat jasa yang memudahkan yaitu informasi (*information*), penerimaan pesanan (*order taking*), penagihan (*billing*) dan pembayaran (*payment*).

Dalam perkembangannya melalui program MPS dengan mengacu pada kondisi kekinian maka masyarakat mendapatkan tiga nilai yang bertambah (*value added*) dari kemudahan pelayanan, pertama adalah kemudahan informasi pelayanan. Kedua kemudahan akses pelayanan serta yang terakhir atau yang ketiga adalah kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan. Seperti Lovelock jelaskan bahwa informasi mempermudah pengguna layanan dalam memperoleh jasa, sehingga dalam program MPS ini pelaku UMKM sebagai penerima pelayanan mendapatkan kemudahan informasi pelayanan. Informasi pelayanan juga memiliki keterkaitan yang sangat dalam bagi kenyamanan penerima pelayanan, informasi pelayanan juga menjadi perjanjian antara lembaga pemberi layanan dengan penerima pelayanan sebagai mana yang tercantum dalam konsep *citizen charter*. *Citizen charter* adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layaan sebagai pusat perhatian (Dalam Masdar dkk., 2009:57). Dalam konsep tersebut maka masyarakat dapat melihat dengan jelas apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka ketika mendapatkan pelayanan publik, juga termasuk hak-hak untuk melakukan komplain Dalam program MPS masyarakat sendiri merasakan kemudahan dalam mendapatkan informasi serta kemudahan untuk memahaminya ditambah dengan kemampuan petugas pelayanan yang mampu memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat sehingga tidak terjadi kebingungan ataupun perbedaan persepsi. Apa yang didapatkan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari program MPS yaitu didapatkan ketika mereka akan mengurus izin melalui program MPS informasi pelayan sudah tersedia baik melalui media maupun pemberitahuan langsung melalui surat undangan tertulis, selain itu dalam hal pemberian informasi mengenai prosedur, biaya serta waktu jadi surat izin sudah dijelaskan secara detail dan terperinci ketika pelaku UMKM mengurus surat izin usaha sehingga berdasarkan fakta tersebut kemudahan informasi yang diberikan melalui program MPS sudah dilakukan dan pelaku UMKM merasa memahami apa yang disampaikan oleh petugas ataupun melalui berbagai brosur dan spanduk.

Melalui media lokal yang menjadi *partner* KPP dalam menyebar luaskan program MPS masyarakat tahu dan paham jika ada suatu program yang mempermudah pelayanan perizinan bagi mareka akan

tetapi apa yang disebar luaskan memlaui media adalah tidak terlalu detail yakni tidak mencamtumkan jadwal pelayanan sehingga pada umumnya masyarakat tidak tahu kapan akan ada program MPS selanjutnya. Oleh karena itu KPP sendiri memiliki inisiatif untuk memberikan surat undangan secara langsung kepada msyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui jadwal pelayanan selanjutnya di daerahnya. Hal ini tentu saja sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus izin melalui kemudahan informasi pelayanan yang diberikan, masyarakat dapat mendapatkan manfaat pelayanan yang mudah. Sesuai dengan deskripsi diatas sebenarnya kemudahan pelayanan yang didapatkan masyarakat masih menggunakan cara-cara tradisional dengan menggunakan petugas pelayanan (yang tidak selalu mempunyai pengetahuan yang luas seperti yang diinginkan), pemberitahuan tertulis, brosur dan buku instruksi (Lovelock & Wright, 2007:192).

Ketika organisasi memberikan informasi pada pengguna layanan mereka dapat membuat pilihan berbasis pengetahuan yang meningkatkan tingkat kenyamanan mereka dalam mengambil keputusan (Barnes, 2001:125). Apa yang dilakukan masyarakat dalam upaya memelihara dan meningkatkan kesejahteraannya merupakan manifestasi dan implementasi dari pengetahuan lokal yang selalu berkembang melalu proses bekerja sambil belajar (Soetomo, 2012:123). Selanjutnya kemudahan informasi baik cara untuk menadapatkan informasi maupun untuk memahaminya diyakini dapat menciptakan kepercayaan (*trust*) kepada pemerintah, sebab dengan dengan cara-cara yang seperti dijelaskan diatas masyarakat dipastikan mendapatkan hak-haknya sehingga untuk selanjutnya dapat memberikan suatu *feedback* yang baik kepada pemerintah, baik dalam usaha yang sama ataupun dalam program lainnya. Thoha (Dalam Masdar dkk., 2009:82) sendiri berpendapat bahwa salah satu ciri dari birokrasi *modern adalah a low trust society ke arah high trust society* dengan mendekatkan hubungan antara birokrasi dan masyarakat dan mengubah aturan-aturan yang kaku.

Sesuai dengan manfaat-manfaat pelayanan selanjutnya maka apa yang didapatkan masyarakat ketika mengurus izin usaha melalui program MPS adalah kemudahan akses pelayanan. Kemudahan akses pelayanan juga didapatkan oleh para pelaku UMKM dimana sebelumnya mereka tidak sempat mengurus izin usaha karena tidak mempunyai waktu untuk mengurus izin kini justru mereka yang didatangi dengan mudah untuk mengurus izin mereka. padahal menurut Sofian Effendi (Dalam Kumorotomo, 2005:161) mengungkapkan bahwa tingkat kemudahan (*accessibility*) pelayanan bagi masyarakat golongan menengah ke bawah ternyata masih sangat rendah, akan tetapi pelayanan dalam program MPS memiliki nilai-nilai yang berbeda seperti apa yang dirasakan oleh pelaku UMKM yakni kini mereka dipermudah dalam hal akses untuk memperoleh izin usaha. Perubahan sistem pelayanan dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga mereka dapat mengakses pelayanan dengan mudah, tanpa perlu meninggalkan tempat usaha dalam kurun waktu yang lama. Kini masyarakat cukup memberitahukan KPP jika membutuhkan pelayanan perizinan yaitu dengan cukup menelepon *hot-line* KPP dan kemudian akan didatangi oleh program MPS. Hal ini seperti apa yang diungkapkan oleh Parasurman (Dalam Masdar dkk., 2009:49) bahwa salah satu dari sepuluh dimensi yang dapat menjadi tolak ukur pelayanan adalah *Access*, yaitu kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. Hal ini berarti lokasi pelayanan yang mudah dijangkau.

Menurut Barnes (2001:124) nilai kemudahan akses terkait dengan kemudahan pengguna layanan untuk mengakses produk atau jasa untuk berhubungan dengan mereka. Terbukanya akses untuk siapa saja ini tentu sangat memudahkan masyarakat apalagi dengan masyarakat kelas menengah ke bawah, mereka merasa tidak direpotkan lagi ketika mengurus perizinan usaha, semua sudah berada di satu tampat dan mereka yang didatangi oleh program. Hal ini sangat berbeda dengan *trend* yang berkembang saat ini menurut Rosyadi (2010:84) alih-alih menempatkan aksesibilitas publik terhadap berbagai bentuk pelayanan dasar, pemerintah saat ini tampaknya lebih suka menggunakan pendekatan pasar sebagai dasar alasan penyesuaian harga dalam membuat berbagai kebijakan publik. Menurut Kumorotomo (2005:363) terdapat beberapa subkriteria yang menyangkut manfaat dan biaya sosietal, yaitu 3E (*effectiveness*, *efficiency*, *equity*) yang berasosiasi dengan nilai-nilai ekonomis dan 3P (*public participation*, *predictability*, *procedural due process*) yang berasosiasi dengan nilai politis.

Berdasarkan teori diatas maka kemudahan yang lain seperti yang telah disebutkan diatas adalah soal kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan yang diterima oleh pelaku UMKM yang mengurus izin melalui program MPS dimana prosedur dan persyaratan yang mereka terima benar-benar dipermudah dalam artian bahwa prosedur dipangkas sedemikian rupa sehingga tidak lagi berbelit-belit dan tidak membuat bingung para pelaku UMKM ketika mengurusnya, hal ini juga berbeda dengan dibandingkan dengan dahulu ketika tidak ada prioritas pelayanan perizinan, ketika tidak ada prioritas maka kalangan tertentu menjadi kesulitan untuk mendapatkan apa yang seharunsya menjadi hak mereka karena mereka tidak mendapatkan sesuatu yang adil sebab seharunya golongan ini termasuk golongan rentan yag harus dilindungi oleh birokrasi, menurut teori birokrasi Weberian yang menyatakan birokrasi harus memiliki sifat formalisasi dimana semua harus sesuai dengan prosedur tanpa deskresi sama sekali padahal dengan hanya menurut pada prosedur saja maka inovasi tak akan pernah muncul sehingga pelayanan yang diharapkan membantu justru menjadi penghambat, selain itu juga menurut Weber bahwa birokrasi harus memiliki sifat impersonal dimana harus menjung nilai-nilai keadilan tanpa pengecualian, non-

partisan dalam memberikan pelayanan publik (Nugroho, 2013:58). Memang hal tersebut dapat dikatakan baik karena menghindari praktek-prektek korup dan nepotisme dalam pelayanan publik, akan tetapi dalam perspektif lain hal tersebut justru menimbulkan ketidakadilan sebab ada hak-hak kaum marginal yang seharusnya mendapatkan perlakuan khusus untuk memberikan rasa keadilan pada mereka. Menurut Nugroho (2013:58) impersonalitas birokrasi justru menghilangkan *sense of human* dan menghindari keberpihakan birokrasi pada kaum marginal.

Peningkatan Pelayanan

Pada analisis sebelumnya sudah digambarkan bagaimana peningkatan pelayanan sudah diuasahakan oleh KPP selaku lembaga yang bertanggungjawab pada pelayanan perizinan sebelum meluncurkan program MPS karena dengan melakukan persiapan dapat dipastikan menghasilkan kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya. Usaha-usaha yang dilakukan oleh KPP pada awalnya diprakarasai oleh Kepala KPP yang baru saja masuk menggantikan kepala sebelumnya, dengan melihat berbagai kondisi di KPP yang termasuk buruk dimana banyak sekali pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masih saja dipelihara sehingga tidak ada sesuatu yang menonjol pada kinerja KPP sendiri. Saat menjadi Kepala KPP dilakukan proses lobi pada BKD untuk memberikan hasil rekrutmen calon pegawai negeri sipil (CPNS) baru yang berasalkan dari universita negeri untuk masuk ke KPP sehingga dapat ditemukan calon-calon pegawai negeri sipil (PNS) yang berkualitas daripada sebelumnya, dan itu berhasil dengan masuk beberapa sumber daya manusia (SDM) yang baru dengan pengalaman baru dan kompetensi yang lebih baik maka Kepala KPP membuat sebuah terobosan dengan membuat tim kerja dengan nama tim sembilan yang menggabungkan para SDM baru yang memiliki kompetensi tinggi yang masih memiliki usia muda dan produktif dengan SDM lama yang terpilih berdasarkan seleksi secara subjektif dari Kepala KPP sendiri hasilnya tim tersebut dianamakan tim sembilan yang menjadi pengungkit perubahan di KPP sendiri. Pada akhirnya tim sembilan yang menciptakan program MPS dengan persetujuan dari Kepala KPP tentunya. Kepala KPP sendiri melakukan berbagai macam upaya agar kompetensi SDM sendiri meningkat dengan memberikan *brainstroming* kepada seluruh SDM KPP agar merubah paradigma pelayanan dimana sekarang paradigma pelayanan harus benar-benar melayani masyarakat, sehingga terjadi perubahan perilaku melayani masyarakat serta mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun pada awalnya mendapatkan resistensi dari SDM lama di KPP akan tetapi dengan dibantu oleh tim sembilan dengan terus menerus melakuakan *sharing knowledge* sehingga pada akhirnya semua pegawai KPP mendukung perubahan dengan peningkatan palayanan kepada masyarakat. Apa yang dilakukan adalah mereplikasi tata cara pelayanan seperti dalam sektor swasta yaitu implementasi konsep 3S atau senyum, sapa serta salam sehingga ketika melayani masyarakat dari segi cara petugas melayani sudah sangat berbeda dengan kebiasaan umum di birokrasi. Menurut Barnes (2001:125) cara karyawan menyapa dan berhubungan dengan pelanggan pastilah berpotensi untuk menambah nilai. Pada akhirnya ketika program MPS diluncurkan semua pegawai sudah siap untuk menjadi operator program MPS karena sesungguhnya tidak ada perbedaan pelayanan dari orang per orang untuk melayani masyarakat sehingga Kepala KPP berani melakukan sistem *rolling* untuk memastikan bahwa semua pegawai harus berani untuk turun langsung ke lapangan dan memberikan sentuhan kepada pelaku UMKM.

Dalam berbagai literatur disebutkan bahwa peningkatan pelayanan dapat dideskripsikan melalui hal-hal yang didapatkan oleh penerima pelayanan melalui jasa pelengkap yang meningkatkan (*enhacing supplementary service*). Menurut Lovelock & Wright (2007:190) mengungkapkan bahwa jasa pelengkap yang meningkatkan (*enhacing supplementary service*) adalah jasa pelengkap yang dapat menambah nilai ekstra bagi pelanggan. Sepakat dengan itu menurut Toys (2010:39) *enhancing supplementary services which add extra value for customers.* Jadi jasa pelengkap yang meningkatkan adalah menambah nilai ekstra bagi pelanggan. Kembali menurut Lovelock & Wright (2007:191-197) memberikan penjelasan bahwa bahwa jasa pelengkap yang meningkatkan (*enhacing supplementary service*) terdiri dari 4 jasa yang meningkatkan yaitu konsultasi (*consultation*), keramahan (*hospitality*), pengamanan (*safekeeping*), pengecualian (*exception*).

Melalui nilai yang bertambah (*value added*) dengan peningkatan pelayanan maka masyarakat dalam hal ini adalah pelaku UMKM mendapatkan dua hal yang berbeda dan tentu saja lebih baik daripada sebelumnya yaitu pertama masyarakat mendapatkan adalah perilaku petugas dengan orientasi melayani bukan dilayani dan yang kedua adalah kecepatan pelayanan. Peningkatan pelayanan terutama berkaitan dengan perilaku petugas yang memiliki orientasi melayani tercermin melalui cara petugas dalam melayani yang sudah berbeda, dahulu masyarakat sudah takut terlebih dahulu sebelum mengurus urusan di birorkasi akan tetapi melalui program MPS hal itu tidak terjadi karena masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang berbeda terutama dari profil petugas yang ramah serta memiliki tampilan seperti di lembaga pelayanan di sektor swasta selain itu juga karena paradigma pelayanan yang sudah benar-benar berubah yakni benar-benar melayani masyarakat, maka masyarakat merasakan hal itu dan mengatakan bahwa mereka benar-benar dihargai ketika dilayani oleh petugas dalam program MPS. Penghargaan kepada penerima pelayanan sangat dirasakan oleh masyarakat yaitu ketika mereka bisa berkonsultasi mengenai perizinan, meminta saran kepada para petugas dengan cara-cara yang santun tanpa melukai perasaan, jadi seluruh petugas dalam program MPS sudah memiliki orientasi pelayanan yang benar-benar

melayani masyarakat tanpa merendahkan mereka sebagai kelas yang lebih rendah dari pada mereka. Sesuai dengan studi yang dilakukan oleh Masdar, Asmorowati dan Irianto (Dalam Masdar dkk., 2009:50) yang mengungkapkan bahwa dalam kaitannya dengan pelayanan perizinan dipengaruhi oleh lima faktor, yang salah satunya adalah adanya birokrat yang berorientasi pada pelayanan dan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa.

Pelayanan yang berorientasi melayani ini juga dialakukan dengan *backgorund* yang sama sekali berbeda dengan apa yang biasanya disebut dengan konsep *money follow function* dalam organisasi yaitu ketika kegiatan harus berbanding lurus dengan biaya yang dikeluarkan juga bertentangan dengan penggajian berbasis kinerja sebab dalam melayani masyarakat melalui program MPS para petuagas pelayanan tidak mendapatkan insetif yang layak, jadi jika selama dua tahun belakangan program tetap berjalan maka hal ini juga menunjukkan budaya melayani kepada masyarakat yang berbeda dari hal itu masyarakat di pastikan mendapatkan pengalaman yang lebih baik dariapda sebelumnya karena petugas pelayanan bekerja dengan hati bukan karena alasan gaji. Menurut Patton (Dalam Masdar dkk., 2009:56) terdapat nilai mendasar dalam layanan sepenuh hati, yaitu pertama *passionate* (gairah) yaitu petugas dalam melayani memberikan antusiasme terhadapa pelayanan yang diberikan sehingga menghasilkan semangat yang besar. Kedua, *progresive* (progresif) yaitu petugas menciptakan cara baru dan menarik untuk meningkatkan pelayanan. Ketiga, *proactive* (proaktif), yaitu petugas bersikap aktif yang ditandai dengan inisiatif dan keinginan untuk melakukan sesuatu bagi penerima pelayanan tanpa menunggu perintah. Keempat, *positive* ((positif) yaitu berlaku hangat dalam menyambut pengguna layanan tanpa ada prasangka-prasangka dan tindakan-tindakan negatif. Jadi dalam pelayanan melalui program MPS masyarakat merasakan hal tersebut sehingga menyentuh hati para pemohon izin yang tercermin dalam setiap ekspresi wajah ketika telah menerima surat izin usaha perdagangan (SIUP). Jadi masyarakat mendapatkan manfaat pelayanan yang berbeda dari sebelumnya dan bahkan berbeda dari birokrasi pelayanan publik lainnya, perbedaan ini dipastikan lebih baik bukan sama atau lebih buruk. Menurut Lovelock (Dalam Lovelock & Wright, 2007:197) konsultasi adalah saran langsung dari petugas jasa yang benar-benar paham, sedangkan konseling adalah pendekatan konsultasi yang lebih tidak kentara karena cara ini melibatkan bantuan kepada pelanggan agar ia memahami situasinya dan mendorong mencari sendiri solusi dan program tindakannya.

Nilai yang bertambah (*value added*) lainnya yang didapatkan masyarakat adalah peningkatan pelayanan dalam hal kecepatan pelayanan. Banyak hal yang membuat kecepatan pelayanan sangat penting dalam pelayanan publik, sehingga faktor kecepatan pelayanan sangat dekat dengan kepuasan penerima pelayanan. Bahkan dalam beberapa penelitian disebutkan bahwa kecepatan pelayanan memiliki harga yang sangat mahal, terbukti jika pengusaha dengan modal besar tidak perduli dengan harga yang harus dibayar meskipun merupakan pelanggaran hukum demi mendapatkan kecepatan pelayanan untuk sebuah surat izin, jadi kecepatan pelayanan juga dekat dengan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Kecepatan berhubungan dengan waktu pelayanan ketika dahulu ataupun kini masih banyak ditemui jam buka pelayanan publik yang masih sangat tidak disiplin, misalnya kantor pelayanan di buka jam 8 pagi akan tetapi sudah banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan petugas yang melayani belum hadir sehingga pelayanan menjadi terhambat dan masyarakat menjadi sangat terganggu jika benar-benar membutuhkan pelayanan yang cepat. Hal-hal buruk tersebut tidak terjadi dalam program MPS masyarakat mendapatkan pelayanan yang tepat waktu ketika pelayanan sudah dibuka petugas pelayanan juga sudah siap di lokasi sehingga masyarakat juga tidak perlu merisaukan proses antri karena semua dilayani dengan cepat dan tepat waktu. Dalam proses pelayanan perizinan pun sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh program MPS, proses perizinan menjadi sangat cepat ketika hari itu pelaku UMKM memasukkan permohonan surat izin usaha maka hari itu pula surat izin usaha sudah jadi dan masyarakat tinggal mengambilnya di lokasi yang sama. Jadi masyarakat mendapatkan nilai yang bertambah (*value added*) dalam hal peningkatan kecepatan melalui pelayanan yang tepat waktu dan proses pelayanan yang cepat dengan kepastian serta jaminan waktu dari program MPS. Apa yang dimaksudkan dengan kecepatan pelayanan oleh masyarakat adalah ketika pengurusan izin cepat dengan keluarnya izin usaha serta jadwal pelayanan yang sesuai dengan waktunya atau tidak terlambat sehingga masyarakat merasa memiliki kepastian kapan memiliki surat dan kapan dapat mengurus izin usaha tanpa perlu khawatir akan lamanya proses atau jadwal yang tidak sesuai dan selalu terlambat. Hal ini sesuai dengan definisi dari Lembaga Administrasi Negara (LAN) (Dalam Setijaningrum, 2009:70) bahwa ketepatan waktu merupakan pelaksaanan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam urun waktu yang telah ditentukan. Kecepatan pelayanan berhubungan juga dengan responsfitas atau daya tanggap semakin tanggap aparatur pelayanan pada kebutuhan pelayanan masyarakat maka akan memiliki kepuasan bagi maasyarakat, responsiftas birokrasi juga termasuk di dalamnya dimana birorkasi sudah berusaha untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang merasa tidak puas dengan buruknya pelayanan sehingga harus ada perubahan birokrasi yang lebih responsif daripada sebelumnya. Responsifitas (*responsiveness*) merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan (Ratminto & Winarsih, 2006:182). Dalam hal ini sudah terbukti bahwa kecepatan pelayanan merupakan hasil akhir dari responsifitas petugas dari

program MPS yang tanggap terhadap permasalahan pelayanan perizinan yang dialami oleh pelaku UMKM.

Kesimpulan

Nilai yang bertambah (*value added*) dari program *mobile public service* (MPS) Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) bagi pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Kota Kediri sesuai dengan tujuan penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dahulu pelaku UMKM memiliki persepsi bahwa mengurus izin usaha pasti sulit, mahal dan berbelit-belit sehingga mereka tidak mempunyai kepercayaan (*trust*) kepada birokrasi penyelenggara perlayanan perizinan sehingga tidak banyak pelaku UMKM yang mengurus izin usaha akan tetapi melalui program MPS kini pelaku UMKM yang mengurus izinnya mendapatkan berbagai kemudahan pelayanan, jadi kemudahan pelayanan adalah nilai yang bertambah (*value added*) yang didapatkan oleh pelaku UMKM dalam mengurus izin usaha, yang terdiri dari tiga hal yaitu : Pertama kemudahan informasi pelayanan yang didapatkan oleh pelaku UMKM dalam mengurus izin usaha. Kedua kemudahan akses pelayanan yang didapatkan oleh pelaku UMKM untuk mendapatkan pelayanan. Ketiga adalah kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan yang didapatkan oleh pelaku UMKM dalam mengurus pelayanan perizinan usaha.
2. Dahulu pelaku UMKM memiliki persepsi bahwa ketika mengurus pelayanan perizinan pasti mendapatkan pelayanan yang buruk oleh birokrasi penyelenggara pelayanan perizinan sehingga tidak banyak pelaku UMKM yang mengurus izin usaha akan tetapi melalui program MPS kini pelaku UMKM mendapatkan berbagai peningkatan pelayanan jadi dalam hal ini peningkatan Pelayanan adalah nilai yang bertambah (*value added*) yang didapatkan oleh pelaku UMKM dalam mengurus izin usaha, yang terdiri dari dua hal yaitu : Pertama perilaku petugas pelayanan dengan orientasi melayani yang didapatkan oleh pelaku UMKM dalam mengurus izin usaha. dan yang kedua adalah kecepatan pelayanan yang didapatkan oleh pelaku UMKM dalam mengurus izin usaha.

Daftar Pustaka

Albab, Ulul. 2009, Kepuasan Kalangan Dunia Usaha Terhadap Manajemen Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Pemerintah Kota Kediri), *Jurnal Humaniora*, Vol. 8 (1) : 71-72.

Anandpadmanabhan, Narayanan. 2010, *Value Added Service In India*, Royal Institute Of Technology, Stockholm.

Barnes, James G. 2001, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Andi, Jogjakarta.

Buttle, Francis. 2007, *Customer Relationship Management : Concepts And Tools*, Bayumedia, Malang.

Data akumulasi SIUP MPS tahun 2011 s/d 2012. Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.

Devlin, James F. 1998, Value Added To Service Offerings : The Case Of Uk Retail Financial Services, *European Journal Of Marketing*, Vol. 32 (11/12) : 1091.

Kediri Dalam Angka Tahun 2011. BPS Kota Kediri. Hal. 75

Kumorotomo, Wahyudi. 2005, *Etika Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada, Jogjakarta.

Lovelock, Christopher H. & Wright, Lauren K. 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta. Hal. 190

Masdar, Sjahrazad, Sulikah Asmorowati & Jusuf Irianto. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*, Airlangga University Press, Surabaya.

Mitchell, John. 2011, *Creating And Adding Value*, Tafe NSW, Australia.

Nugroho, Riant. 2013, *Change Management Untuk Birokrasi : Strategi Revitalisasi Birokrasi*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Osborn, Stephen P. & Brown, Kerry Brown. 2005, *Managing Change And Innovation In Public Service Organization*, Routledge, New York.

Praktek-Praktek Yang Baik Dalam Pemberdayaan UKM. 2009, Seri Manajemen Pelayanan Publik, LGSP,Usaid & Dirjen PU Depdagri. Hal. 61

Pratama, M. Rizki & Styawan, Suci. 2012. *Database Good Practice Bidang Penyederhanaan Usaha : Program Mobile Public Service Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri.* Initiatives For Governance Innovation, Jogjakarta. (Laporan Penelitian)

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizenship Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta.

Rosyadi, Slamet. 2010, *Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*, Gavamedia, Jogjakarta.

Setijaningrum, Erna. 2009, *Inovasi Pelayanan Publik*, PT Revka Petra Media, Surabaya.

Soetomo. 2012, *Keswadayaan Masyarakat : Manifestasi Kapasitas Masyarakat Untuk Berkembang Secara Mandiri*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta.

Survei Kabupaten/Kota Di Indonesia Untuk Bidang Penanaman Modal. 2009, Komite Pemantau Pelaksanaan Otonomi Daerah Dan Badan Koordinasi Penanaman Modal.

Survei Tata Kelola Ekonomi Daerah. 2011, Komite Pemantau Pelaksanaan Otonomi Daerah.

Toys, Andre Toys. 2010, *Fundamental In Service Marketing*, Universite De Littoral, Dunkirk.

Wijayanti, Sri Wahyu. 2008, Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. IV (4) : 42.