

**KUALITAS PELAYANAN REKOMENDASI PENELITIAN BAGI MAHASISWA  
STRATA SATU (S-1) DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BP2T)  
PROVINSI RIAU**

Oleh:

**Aria Aldana**

**([arya.aldana.aa@gmail.com](mailto:arya.aldana.aa@gmail.com))**

**Pembimbing :Drs. H. Chalid Sahuri. MS**

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya jl. H.R. Soebrantas KM. 12.5 Simp. Baru Pekanbaru 288293-

Telp/Fak. 0761-63277

**Abstract**

*Services provided by the Integrated Licensing Service Agency Riau Province to the applicant on the research must be in accordance with the general principles of public service so as to provide a quality service. Recommendations Research Services Licensing Service Agency Riau Province can be said of quality for Integrated Licensing Service Agency Riau Province has been providing services in accordance with the principle of service so as to get various public service achievements. The facilities provided by the Integrated Licensing Service Agency Riau Province adequate and have employees who have the ability to use the facilities available. Employees respond to any request for the public and can provide certainty of time in completing the application for the community. Then employees are always friendly and courteous in serving the community. The purpose of this study was to analyze the quality of services in the research recommendations Licensing Service Agency Riau Province and determine the factors that influence it. The results of this study indicate that the Integrated Licensing Service Agency Riau Province has a good quality service in serving the community and in accordance with the expectations and needs of the community. Starting from owned facilities are complete, the precision in serving the community, provide guarantees ketepatan time in completing the work, expertise in using facilities owned, non-discriminatory, have a good response to the people who need help and serve the people in a friendly manner. Factors - factors that affect the quality of services in the research recommendations Licensing Service Agency Riau Province is infrastructure, human resources and leadership.*

**Keywords: Quality of Service, Recommendation Research, Licensing Service Agency Riau Province**

## PENDAHULUAN

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi banyak diperbincangkan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/ berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping itu sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/ pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma baru dari administrasi negara/ publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/ daerah.

Kualitas Pelayanan merupakan penilaian atas mutu baik atau buruknya suatu pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan masyarakat serta pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami masyarakat dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan, yaitu pelayanan yang diberikan oleh sangat jelas persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelayanan publik yang diberikan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik yang diberikan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Sarana dan prasarana kerja dan peralatan kerja yang disediakan memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan yang teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat harus sesuai dengan prinsip umum tersebut dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas Pelayanan merupakan penilaian atas mutu baik atau buruknya suatu pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan masyarakat serta pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat sangat dibutuhkan sebagai salah satu tanggung jawab pemerintah dalam memberikan hak masyarakatnya untuk mendapatkan perlakuan dan pelayanan yang baik untuk kepentingan hak pribadi dan perorangan. Salah satu contoh hak tersebut adalah hak untuk mendapatkan kemudahan dalam pengurusan berbagai macam pelayanan perizinan.

Perizinan atau izin adalah salah satu instrument yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi. Manfaat pentingnya pengurusan perizinan yaitu: sebagai alat pengesahan yang diberikan dan disahkan oleh pemerintah, sebagai alat perlindungan hukum, dan memudahkan dalam melakukan pengembangan bisnis. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) provinsi Riau memiliki tugas pokok melaksanakan koordinasi dan penyelenggaraan serta pelayanan administrasi dibidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan memperhatikan prinsip standard dan norma pelayanan publik.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Badan Pelayanan Perizinan

Terpadu (BP2T) provinsi Riau mempunyai fungsi :

1. Penyusunan program Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
2. Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan non perizinan.
3. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan dan non perizinan.
4. Pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
5. Pemantauan dan evaluasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
6. Penetapan standar pelayanan.
7. Penyusunan mekanisme dan tindak lanjut pengaduan masyarakat

Pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) provinsi Riau terdiri dari :

1. Pelayanan perizinan yaitu segala bentuk dari pelayanan yang menjalankan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.
2. Pelayanan non perizinan yaitu segala bentuk kemudahan pelayanan fasilitas dan informasi mengenai .. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Berikut jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau.

**Tabel I.1**  
**Rekapitulasi Perizinan Dan Non**  
**Perizinan**  
**Bulan Januari S/D Desember 2015**

N O	PER-BIDANG	PERIZIN AN	NON PERIZIN AN
1	PEKERJAAN UMUM	12	-
2	PENDIDIKA N	-	-
3	PERIKANAN DAN KELAUTAN	5	-
4	ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL	16	-
5	KEHUTANA N	-	-
6	KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	-	<b>10.134</b>
7	KESEHATAN	1	147
8	KOPRASI DAN UKM	1	-
9	LINGKUNGA N HIDUP	-	-
10	PENANAMA N MODAL (Investasi)	30	-
11	PERHUBUN GAN	15	-
12	PERINDUST RIAN DAN PERDAGAN GAN	48	5
13	PERKEBUNA N	-	16
14	PETERNAKA N	356	6
15	SOSIAL	-	-
16	TENAGA KERJA	314	-
<b>JUMLAH</b>		<b>798</b>	<b>10.308</b>

*Sumber : BP2T Provinsi Riau 2015*

Berdasarkan rekapitulasi jumlah permohonan perizinan dan non perizinan selama tahun 2015 terdapat 16 bidang yang dilayani oleh BP2T Provinsi Riau diantaranya: bidang pekerjaan umum, pendidikan, perikanan dan kelautan, energi sumber daya mineral, kehutanan, kesatuan bangsa dan politik, kesehatan koperasi dan UKM, lingkungan hidup, penanaman modal (investasi), perhubungan, perindustrian dan perdagangan, perkebunan, peternakan, sosial, dan tenaga kerja.

Pada Bidang Kesbang, Pol dan Linmas Non Perizinan yaitu pada bagian rekomendasi penelitian terdapat 10.134 jumlah permohonan. Hal ini menunjukkan bahwa rekomendasi penelitian untuk riset dan pra-riset merupakan perizinan yang terbanyak yang dikeluarkan dan dilayani oleh BP2T. Oleh sebab itu dengan semakin meningkatnya jumlah pemohon, BP2T Provinsi Riau selalu berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang diberikan kepada pemohon. Adapun persyaratan pelayanan rekomendasi penelitian untuk pra-riset adalah surat pengantar dari universitas dan pada rekomendasi melakukan riset adalah surat pengantar dari universitas serta fotocopy proposal yang telah disetujui.

Pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau pada bagian rekomendasi penelitian tergolong cepat dan sesuai dengan prosedur pelayanan dan standar pelayanan yang dijelaskan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga dapat memenuhi kebutuhan pemohon atau masyarakat. Hal ini juga didukung oleh ruang tunggu di BP2T yang nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai diantaranya tersedia ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan

AC. Selain itu para pegawai baik di loket pelayanan maupun di loket pemrosesan sangat ramah dalam melayani pemohon.

Pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau sesuai dengan standar pelayanan dan berkualitas baik sehingga Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau tersebut mendapatkan berbagai prestasi karena kualitas pelayanan yang diberikan, diantaranya adalah :

1. *Certificate of Compliance to BP2T Terhadap persyaratan: ISO 9001:2008 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Menyatakan: Organisasi tersebut telah memenuhi kesesuaian dengan sistem manajemen mutu berdasarkan standar Internasional.*

Diterbitkan: 28 November 2013

2. *Certificate Sucifindo Internasional Certification Service. Menyatakan bahwa: BP2T Telah menerapkan sistem manajemen mutu yang memenuhi has implemented a quality management system complying with ISO 9001:2000 / SNI 119-9001: 2001. Quality sistem management system requirement.*
3. Ombudsman Republik Indonesia Memberikan predikat kepatuhan Standar Pelayanan Publik UU No. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau
4. *Certificate of Registration Annex Document The organization, its processes and activities. Noted herein adhere to the requirement set forth by legal obligation and regulation through the aplication of quality*

*management system ISO 9001: 2008 for the purpose to protect communities and consumers. This annex document validates certificate QMS07031213-001 to the scope therein for the following organization: BP2T*

Date of serveillance: 3 December 2013

5. *Certificate of Registration to BP2T Scope of activities: Integrated licensing services agency which cover issuance of license, complaint handling, administration and survey.*

*Date of effetiveness: 23 January 2014*

Berdasarkan penghargaan-penghargaan yang telah didapatkan oleh BP2T apakah telah membuktikan bahwa BP2T memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat karna disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia masih di hadapkan pada sistem pelayanan yang belum efektif, efisien, dan konsisten, serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan terdapat masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur persyaratan yang berbeli-belit, biaya yang harus di keluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Oleh karena itu untuk mengatasi kondisi tersebut BP2T Provinsi Riau perlu melakukan upaya konsisten dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti akan menganalisa bagaimana kualitas pelayanan rekomendasi yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau untuk melihat apakah oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau sudah memberikan pelayanan sesuai dengan prestasi yang diterimanya dan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan rekomendasi penelitian di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau dengan judul penelitian, ***“Kualitas Pelayanan Rekomendasi Penelitian Bagi Mahasiswa Strata Satu (S-1) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau.”***

#### **A. Rumusan Masalah Penelitian**

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Rekomendasi Penelitian Bagi Mahasiswa Strata Satu (S-1) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rekomendasi Penelitian Bagi Mahasiswa Strata Satu (S-1) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau ?

#### **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisa Kualitas Pelayanan Rekomendasi Penelitian Bagi Mahasiswa Strata Satu (S-1) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rekomendasi Penelitian Bagi Mahasiswa Strata Satu (S-1) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau.

##### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Secara Teoritis

1. Penelitian ini akan menambah pengetahuan khususnya bagi Ilmu Administrasi Publik tentang Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.
2. Untuk melengkapi salah satu persyaratan perkuliahan dalam mencapai gelar Strata Satu serta pengembangan umum khususnya.

##### **b. Secara Praktik**

1. Penelitian ini akan memberikan input dan sebagai perbaikan dalam menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau.
2. Sebagai bahan informasi bagi pihak yang ingin melanjutkan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang sama.

#### **C. Metode Penelitian**

##### **Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menggambarkan bagaimana fenomena tentang Kualitas Pelayanan Rekomendasi Penelitian di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik wawancara, informan, observasi, dan dokumentasi.

##### **D. Analisa Data**

Dalam menganalisa data yang peneliti peroleh baik data primer maupun data sekunder, peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan mengenai Kualitas Pelayanan Rekomendasi Penelitian di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau. Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka data informasi yang diperoleh

akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan dianalisa secara kualitatif yang disajikan dalam bentuk tabel dan uraian.

## PEMBAHASAN DAN HASIL

### **Kualitas Pelayanan Rekomendasi Penelitian Bagi Mahasiswa Strata 1 (S1) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau.**

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan dan spesifikasinya. Bila persyaratan dan spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak dipenuhi maka dikatakan tidak baik, dengan demikian untuk menentukan kualitas pelayanan diperlukan indikator, karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki.

Menurut **Ibrahim (2011:40)**, kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dengan penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas.

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau tergolong berkualitas baik dan sesuai dengan aspek atau indikator yang menentukan kualitas

suatu pelayanan. Kemudian Instansi tersebut mendapatkan beberapa prestasi karena memberikan pelayanan administrasi yang sesuai dengan standar pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau, penulis menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau secara langsung dari kata-kata informan. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan menggunakan pedoman wawancara melalui lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam **Hardiyansyah (2011:46)**, yang meliputi: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Dengan demikian, untuk melihat Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau dapat dilihat sebagai berikut:

#### **1. *Tangible* (berwujud)**

Aspek *tangibles* yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Dimensi *tangible* ini dilihat berdasarkan kesesuaian antara fasilitas operasional dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas, kemudahan fasilitas tersebut untuk didapat dan dioperasionalkan serta dapat menghasilkan *output* yang berkualitas bagus, dan infrastruktur pendukung yang selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi perubahan kebutuhan penerima layanan.

#### **2. *Reliability* (kehandalan)**

Aspek *reliability* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan serta kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan

yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

### **3. Responsiviness (ketanggapan)**

*Responsiviness* yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Ketanggapan dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa yang diberikan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. Aspek *responsiviness* dilihat berdasarkan respon pegawai apabila ada pelanggan yang komplain dan apakah pegawai segera memberikan penyelesaian secara tepat.

### **4. Assurance (jaminan)**

Aspek *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Dalam memberikan pelayanan atau menjamin kepada seluruh masyarakat merupakan hasl yang sangat penting, memberikan pelayanan yang terbaik terciptanya kepuasan dari pelayanan yang diberikan dengan ramah, sopan serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat penggunaan layanan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

### **5. Empathy (empati)**

*Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Menjalankan hubungan yang baik sangatlah penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada

masyarakat. *Empathy* yang dimaksudkan disini adalah perhatian yang diberikan kepada masyarakat, dalam dimensi ini dimaksudkan petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Artinya BP2T Provinsi Riau mampu memberikan pelayanan dengan tanpa memandang status sosial dan sebagainya sehingga semua masyarakat dapat terlayani dengan baik.

## **A. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau**

Tujuan kedua dari penelitian adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. Setelah melakukan beberapa wawancara, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas suatu pelayanan, diantaranya adalah sebagai berikut :

### **1. Sarana dan Prasarana**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana lebih ditujukan kepada benda yang bergerak seperti komputer dan mesin – mesin. Sedangkan prasarana lebih ditujukan pada benda yang tidak bergerak seperti lemari, kursi, dsb.

Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya. Dalam memberikan pelayanan publik sarana dan prasarana sangat mempengaruhi untuk menentukan kualitas suatu pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. Apabila sarana dan prasarana yang disediakan lengkap maka

pekerjaan para petugas instansi akan cepat selesai serta masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi baik. Tetapi sebaliknya apabila sarana dan prasarana kurang memadai maka pekerjaan petugas akan lambat dan masyarakat tidak puas dengan fasilitas yang kurang lengkap sehingga kualitas pelayanan Instansi tersebut akan buruk.

## 2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia atau kemampuan aparatur berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Indikator – indikator kemampuan aparatur adalah sebagai berikut:

### a. Tingkat pendidikan aparatur

Tingkat pendidikan aparatur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi apakah suatu pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak. Tingkat pendidikan sangat berpengaruh pada hasil kinerja pegawai, semakin tinggi pendidikannya semakin tinggi pula wawasannya dibidang keahliannya, Apabila suatu instansi pemerintah memiliki aparatur yang ahli memang dibidangnya dan memiliki pengalaman yang cukup, maka semua hasil kerja dari instansi tersebut pasti akan memuaskan.

**Tabel III.1**  
**Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat pendidikan	Jumlah
Strata dua (S2)	11
Strata satu (S1)	58
Diploma III (DIII)	7
SMA	17
<b>Jumlah</b>	<b>93</b>

*Sumber : Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau 2015*

Apabila tingkat pendidikan pegawai tinggi maka pegawai tersebut

memiliki kemampuan yang baik dalam penyelesaian pekerjaan. Artinya tingkat pendidikan pegawai sangat berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan. Pegawai di instansi tersebut dapat menyelesaikan surat dalam waktu 15 menit. Selain itu Kepala dan pegawai di BP2T Provinsi Riau sangat kreatif dimana menciptakan inovasi baru dalam memberikan pelayanan yaitu pelayanan dengan via webiste : [www.bp2t.Riau.go.id](http://www.bp2t.Riau.go.id).

### b. Kemampuan melakukan kerja sama dan Penyelesaian Tugas dengan cepat

Berdasarkan observasi dilapangan kemampuan aparatur di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau sangat baik. Tingkat pendidik yang tinggi akan berpengaruh dengan cara berpikir aparatur, wawasan yang luas akan membuat aparatur berinisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Kerjasama dengan berjalannya komunikabidantar aparatur memudahkan pegawai atau petugas dalam menyelesaikan tugas lebih cepat. Apabila ada petugas yang kesulitan dalam melakukan pekerjaannya, maka petugas lain akan membantu sehinga penyelesaian tugas dapat segera dilakukan dan masyarakat akan merasa puas.

## 3. Kepemimpinan

Menurut Ordway Tead, kepemimpinan adalah suatu kegiatan untuk mempengaruhi orang lain guna bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tipe kepemimpinan Kepala Bidang Perizinan dan Rekomendasi adalah tipe demokratik dimana perencanaan pengambilan keputusan dan pengawasan diambil secara bersama – sama antara anggota organisasi. Kemudian gaya kepemimpinan yang dipakai oleh Kepala tersebut adalah gaya kepemimpinan *The Participative Leader* yaitu apabila seorang pemimpin menggunakan gaya partisipasi maka pemimpin tersebut menjalankan kepemimpinannya dengan konsultasi.

Kepala tidak mendelegasikan wewenangnya untuk membuat keputusan akhir dan untuk memberikan pengarahan tertentu kepada bawahan mengenai keputusan yang akan diambil. Hal ini dibuktikan dengan peraturan yang dibuat oleh Kepala Bidang Perizinan dan Rekomendasi merupakan hasil kesepakatan bersama dengan pegawai Instansi lainnya.

Kepala Bidang Perizinan dan Rekomendasi pendidikan terakhirnya adalah strata dua (S2). Hal ini dapat diartikan bahwa daya pikir Kabid tersebut sudah luas serta memiliki kreativitas yang tinggi dalam memimpin. Hal ini dibuktikan dengan membuat inovasi baru dalam melayani masyarakat yaitu melayani dengan webiste: [www.bp2t.riau.go.id](http://www.bp2t.riau.go.id). Kepala Bidang selalu mengajak pegawainya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat, seperti menerapkan moto 3S (senyum, sapa, salam) dalam melayani masyarakat, agar pengguna layanan nyaman pada saat melakukan komunikabid dengan pegawai. Daya pikir dan kreativitas seorang pemimpin juga mempengaruhi menentukan suatu kualitas instansi tersebut. Apabila pemimpin memiliki inovasi baru dalam melayani masyarakat maka pelayanan yang diberikan akan semakin mudah dan masyarakat akan merasa puas sehingga kualitas pelayanannya akan baik.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di Bab III, maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Rekomendasi Penelitian Bagi Mahasiswa Strata 1 (S-1) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam melayani masyarakat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Mulai dari fasilitas yang dimiliki tergolong lengkap, kecermatan dalam melayani masyarakat, memberikan jaminan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, keahlian dalam menggunakan fasilitas yang dimiliki, tidak diskriminatif, memiliki respon yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan, dan melayani masyarakat dengan sikap yang ramah. Hal ini sudah memenuhi semua indikator yang menentukan kualitas suatu pelayanan yang baik sehingga Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau memperoleh beberapa prestasi di bidang pelayanan.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rekomendasi Penelitian di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan adalah Sarana dan Prasarana, Sumber Daya Manusia dan Kepemimpinan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau yang merupakan variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan suatu instansi pemerintah.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dirumuskan beberapa saran penelitian yaitu :

1. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau hendaknya mempertahankan prestasi yang telah dicapai dan dapat meningkatkan lagi di masa yang akan datang dengan cara menambah beberapa fasilitas yang lebih banyak lagi, menerapkan strategi

untuk kemudahan pelayanan, respon baik pegawai kepada masyarakat, kepastian ketetapan waktu proses dan waktu tunggu yang diberikan dan keramahan yang lebih lagi dalam melayani masyarakat.

2. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau kedepannya dapat berkreasi lagi dengan menciptakan inovasi baru untuk melayani masyarakat dalam mengurus izin rekomendasi penelitian. Misalnya pelayanan dengan internet dan disesuaikan dengan perkembangan masyarakat di Provinsi Riau sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin mudah bagi masyarakat dan kualitas pelayanan akan lebih baik lagi di masa yang akan datang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Rineka Prima
- Brata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia
- Budiarso. 2001. *Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta: Eka Cipta Prima
- Denhart, V, Janet and Denhardt, Robert. B. 2003. *The New Public Service*. New York: Armonk
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan. H, Malayu. 2003. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rangkuti. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum
- Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Suaedi, Falih ; Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sukaman, Oman. 2015. *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Jawa Timur: Intrans Publishing
- Sulistiyani, dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutopo. 2000. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

#### Sumber Lain

- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Nomor 26 Tahun 2010  
tentang pelimpahan kewenangan  
penandatanganan perizinan dan non  
perizinan kepada kepala Badan  
Pelayanan Perizinan Terpadu  
(BP2T)

**Internet**

<https://id.wikipedia.org/wiki/Riau>

[http://bp2t.riau.go.id/file\\_upload/syarat\\_pe  
layanan.pdf](http://bp2t.riau.go.id/file_upload/syarat_pe<br/>layanan.pdf)