

**STRATEGI INOVASI BADAN PELAYANAN TERPADU PENANAMAN
MODAL DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA PEKANBARU
(STUDI KASUS SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN)**

Oleh:

Yundhi Ananda

Dosen Pembimbing: Dr. Harapan Tua R.F.S, M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Panam, Pekanbaru 28293, Telp/fax (0761) 63277

Agency Service Integrated Investment (BPT-PM) is a Agency or a Organization technical for service permit and non-permit. In this activity publication permitted. BPT-PM Pekanbaru City tried give priority to services they have implement with easy strategies, fast, transparently, and definitely, also development capability organization for service permit. Goal and target BPT-PM Pekanbaru city attempt to improving quality of services more prime for realize Pekanbaru city be investment gates with target BPT-PM. Inovation in service permit aim for facilitate, simplify, and improve access service so as be expected can push the community in business world for handle and have letter business trading.

This results use theory of strategies innovation by Suwarno (2008) that innovation in public service born in form and initiative, also through method partnerships on delivery of public services, and procurement, or forming institution services for improve effectivity services.

Outcome research strategies innovation in implementation services business trading at Pekanbaru city already going well so evidenced with accepted appreciations in public services of BPT-PM Pekanbaru city. But in improving and push business owner with scale addition capital with SIUP type mini doesn't optimal yet, that be affected by culture factor or habits and character business owner (low exploit technology) at once as business they are doesn't have and look after permit in operate business, low socialization and information publish permit business trading is directly, either through discussion or anything. So knowledge of that information very limited.

Key Words: Public Services , Letter Business Trading (SIUP), Innovation

PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah, yang esensinya mewajibkan kepada pemerintah daerah propinsi, kabupaten dan kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah.

Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal (BPT-PM) merupakan badan atau organisasi teknis untuk pelayanan perizinan dan non perizinan. Pembentukan BPT-PM ini dilakukan sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kelancaran tugas umum di bidang perizinan dan non perizinan, berawal dari Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia masih menghadapi permasalahan seperti; biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi, prosedur perizinan berbelit-belit, persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit, waktu penyelesaian izin cukup lama dan tidak pasti.

Dalam kegiatan penerbitan perizinan, Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru

berusaha untuk mengutamakan pelayanan publik yang dilaksanakan dengan strategi mudah, cepat, transparan dan pasti, serta pengembangan kapabilitas organisasi untuk pelayanan perizinan. Strategi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru tersebut tergambar dari uraian motto, visi, misi, tujuan dan sasaran yang hendak dicapai oleh Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan usaha.

- Visi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru; Terwujudnya Pekanbaru Menjadi Kota Tujuan Investasi Melalui Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Prima.
- Motto Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru yaitu, 'SIMPATIK' yaitu Sederhana, Integrasi, Mudah, Pantas, Akuntabel, Transparan, Inovasi, Kepastian.

Dengan usaha pelayanan yang prima, diberikan Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru, pemerintah Kota Pekanbaru (BPT-PM Kota Pekanbaru) mendapat prestasi dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat. Hal tersebut tentu saja menjadi 'catatan' dan kebanggaan bagi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru khususnya dan pemerintah kota Pekanbaru. Menurut Moenir (2008:27), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berkaitan dengan Kota Pekanbaru sebagai kota pusat

perdagangan di Provinsi Riau, maka dengan inovasi yang terus dilakukan BPT-PM Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan, diharapkan tidak ada lagi perizinan usaha yang belum mengurus izin di Kota Pekanbaru. Berdasarkan data/laporan BPT-PM Kota Pekanbaru bahwa semua jenis usaha perdagangan di Kota Pekanbaru

diwajibkan untuk mengurus SIUP mulai dari usaha dengan nilai modal Rp 0-10 miliar keatas dengan masa berlaku SIUP selama 5 Tahun, dibagi atas tiga jenis SIUP. Berikut jumlah penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang di keluarkan BPT-PM Kota Pekanbaru selama 5 tahun terakhir berdasarkan jenis SIUP

Tabel 1
Jumlah SIUP yang Diterbitkan BPT-PM Kota Pekanbaru, 2011-2015

Tahun	Surat Izin Usaha Perdagangan			Jumlah
	SIUP Kecil (Rp. 0-500 Juta)	SIUP Menengah (Rp. 500 Juta-10 Miliar)	SIUP Besar (Rp. 10 Miliar Keatas)	
2011	2.145	897	87	3.129
2012	2.357	906	105	3.368
2013	2.888	959	52	4.225
2014	2.527	1.124	112	3.763
2015	2.297	951	140	3.388

Sumber: Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. 2016

Melalui berbagai inovasi pelayanan perizinan yang dikembangkan oleh BPT-PM (seperti disebutkan di atas) untuk mewujudkan Visi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru, yaitu untuk mewujudkan pelayanan perizinan secara prima. Dengan strategi inovasi tersebut, untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam dunia usaha, di harapkan tidak ditemukannya kondisi pelayanan publik yang selalu membuat masyarakat tidak puas karena birokrasinya yang berbelit-belit, lamban, melelahkan bahkan tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Namun berdasarkan observasi penelitian masih ditemukan fenomena dalam pelayanan perizinan yang dilakukan BPT-PM Kota Pekanbaru, yaitu:

- Berdasarkan observasi penelitian terhadap pemilik usaha masih

ditemukan usaha perdagangan (toko emas, percetakan/fotocopy, rumah makan dan usaha lainnya) yang belum mengurus/memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

- Tidak tepatnya jadwal pelayanan perizinan keliling (Mobil Keliling) Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru. (tidak adanya mobil keliling BPT-PM Pekanbaru pada waktu yang telah dijadwalkan/ Observasi penelitian Selasa, 21 Juni 2016).
- Masih belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan BPTPM Kota Pekanbaru dalam hal inovasi pelayanan publik (pelayanan perizinan), dimana hanya sebagian kecil/ banyak masyarakat dilokasi pelayanan perizinan keliling yang tidak

mengetahui keberadaan ‘Mobil Keliling’ BPT-PM Kota Pekanbaru. (Observasi penelitian pada masyarakat/ dunia usaha disekitar daerah di Pasar Tanggor Kecamatan Tenayan Raya dan MTC Giant Panam).

METODE

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan, dengan penentuan informan pada aparatur pemerintahan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru (Kepala Badan dan Kabid Pelayanan Perizinan), dan masyarakat pemilik usaha perdagangan di Kota Pekanbaru sesuai informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya observasi untuk melihat dan menganalisa kejadian-kejadian dilapangan, kemudian dengan menghubungkan wawancara, data atau laporan bertujuan untuk menggambarkan fenomena strategi inovasi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan usaha perdagangan di Kota Pekanbaru, kemudian data diolah melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

HASIL

A. Strategi Inovasi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan (Studi Kasus Surat Izin Usaha Perdagangan)

Untuk mewujudkan Kota Pekanbaru sebagai gerbang investasi yang merupakan satu penggerak peningkatan perekonomian dan

pembukaan lahan pekerjaan, Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru berusaha untuk terus melakukan inovasi di sektor publik dalam mengakomodasi pelayanan pengurusan perizinan usaha perdagangan sesuai prosedur dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanannya.

Mengacu pada teori yang dikemukakan Suwarno (2008), bahwa inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Ditinjau secara khusus tujuan inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Bentuk inovasi penyelenggaraan pelayanan publik ini secara umum lahir dalam bentuk, inisiatif, alat baru atau melalui metode, meliputi:

- a. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.
- b. Penggunaan teknologi pelayanan untuk informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik.
- c. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum dan lainnya).

1. Kemitraan Dalam Penyampaian Layanan Publik.

Kemitraan adalah upaya yang melibatkan berbagai sektor, kelompok

masyarakat, lembaga pemerintah maupun bukan pemerintah, untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan bersama berdasarkan kesepakatan prinsip dan peran masing-masing, dengan demikian untuk membangun kemitraan harus memenuhi beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu persamaan perhatian, saling percaya, dan saling menghormati, harus saling menyadari kemitraan, harus ada kesepakatan misi, tujuan dan nilai yang sama.

Kemitraan pada esensinya adalah dikenal dengan istilah gotong royong atau kerjasama dari berbagai pihak, baik secara individual maupun kelompok. Menurut Natoaatmodjo (2003) kemitraan adalah suatu kerjasama formal antara individu-individu, kelompok-kelompok atau organisasi-organisasi untuk mencapai suatu tugas atau tujuan tertentu.

Tujuan dan manfaat dibentuknya kemitraan untuk mencapai hasil yang lebih baik, dengan saling memberikan manfaat antar pihak yang bermitra, Hafshah (2000: 54-62), mengemukakan mengenai manfaat yang dapat diperoleh dalam kemitraan, beberapa diantaranya yaitu:

- a) Kemitraan dapat meningkatkan produktivitas organisasi.
- b) Kemitraan dapat membantu organisasi mencapai tujuan dengan lebih efisien.
- c) Kemitraan mengurangi beban risiko yang ditanggung oleh organisasi dengan membaginya.
- d) Kemitraan memberikan dampak sosial yang besar.

Upaya kemitraan dalam penyampaian layanan publik (penyelenggaraan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan/SIUP) yang dilakukan BPT-PM Kota Pekanbaru

dengan sasaran pemilik usaha di Kota Pekanbaru bertujuan untuk mendorong, memberi pemahaman masyarakat dan informasi layanan dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan. Kemitraan dalam penyampaian informasi/sosialisasi penyelenggaraan layanan pengurusan SIUP tersebut dilakukan melalui upaya:

- Kerjasama dengan aparaturnya kecamatan dalam mensosialisasikan layanan publik, yaitu apa itu SIUP dan bagaimana proses penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
- Kerjasama dan penandatanganan kesepakatan dengan BPJS Ketenagakerjaan untuk mendorong sekaligus mempermudah akses pengurusan SIUP.

Berdasarkan observasi penelitian, kutipan wawancara dengan Kepala Bidang Pendataan dan Arsip, Pita Marti dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Tomi Rizona, Kamis, (26 November 2015) di Kantor Kecamatan Sail seperti dilansir salah satu media online, *bisnis.com*, diketahui bahwa sosialisasi layanan publik (SIUP) dengan melibatkan pemerintah kecamatan setempat di Kota Pekanbaru bertujuan untuk mensosialisasikan bahwa perizinan di Pekanbaru murah, cepat dan pasti sehingga masyarakat memahami bagaimana sebenarnya perizinan tersebut. Sosialisasi secara langsung diharapkan masyarakat bisa sadar hukum, sadar akan aturan terhadap usaha yang mereka lakukan di Kota Pekanbaru ini dan tertib administrasi perizinan dan tidak menyalahi izin

dalam kegiatannya untuk ketertiban wilayah kecamatan khususnya dan Kota Pekanbaru umumnya.

Selain itu, kemitraan dalam memberikan pelayanan publik dalam bentuk penandatanganan kesepakatan atau MoU antara BPT-PM dengan BPJS, ini dilakukan untuk memantau perusahaan yang ada di Pekanbaru dalam memberikan perlindungan kerja kepada karyawannya. Kemitraan dengan BPJS adalah wujud perhatian Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru kepada para pekerja yang ada di Pekanbaru, dimana dengan adanya penandatanganan akan membantu pemerintah Kota Pekanbaru, dengan memudahkan Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru untuk memantau perusahaan mana yang masih belum bekerjasama dengan BPJS. Perusahaan berkewajiban mendaftarkan para pekerjanya di BPJS Ketenagakerjaan sehingga Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru akan memberikan sanksi kepada perusahaan yang tidak mengikutsertakan pekerjanya di BPJS dengan tidak memberikan izin pelayanan publik bagi perusahaan yang tak mengurus BPJS untuk terciptanya kondisi investasi yang tertib dan kondusif bagi masyarakat dan pemerintah Kota Pekanbaru.

Hasil kerjasama Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru dengan BPJS adalah mobil pelayanan perizinan milik Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru, resmi diluncurkan pada tanggal 2 Mei 2016. Dari observasi penelitian diketahui, dengan adanya mobil keliling hasil kerja sama tersebut, bisa

memberi pengetahuan kepada masyarakat bahwa Pemerintah Kota (Pemko) Pekanbaru berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik/prima kepada masyarakat yang akan mengurus perizinan usaha perdagangan. Selain itu, mobil keliling ini juga melayani seluruh perizinan yang ada di Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru, baik perpanjangan izin maupun membuat izin baru.

Berikut jadwal mobil operasional atau 'mobil keliling' yang ditetapkan Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan, yang dioperasikan di (empat) 4 titik di Kota Pekanbaru, yaitu:

- Senin: Pukul 08.30-14.00 WIB, (Pasar Kodim, depan plaza/Ameera Hotel)
- Senin: Pukul 08.30-14.00 WIB, (Pasar Tanggor, persimpangan kantor camat Tenayan Raya)
- Senin: Pukul 08.30-14.00 WIB, (Pasar Rumbai, parkir Pasar Rumbai)
- Senin: Pukul 08.30-14.00 WIB, (Komplek MTC/ Giant Panam, parkir Komplek Giant).

Dari observasi penelitian pada masyarakat atau pemilik usaha disekitar daerah di Pasar Tanggor Kecamatan Tenayan Raya dan MTC Giant Panam Kecamatan Tampan juga terungkap bahwa sebagian besar pemilik usaha yang belum mengurus izin adalah pemilik usaha dengan jenis Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) kecil dengan modal usaha Rp. besar dari 0-500 juta dengan kategori pemilik adalah penjual (percetakan/fotocopy, toko mas, rumah makan dan lainnya).

Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru, pada kewenangannya juga terbatas pada penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan sanksi pelanggaran terhadap pemilik usaha yang melanggar izin yang dimiliki. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru hanya bersifat memberikan pelayanan prima dengan mempermudah akses, mendorong pemilik usaha untuk mengurus izin, tidak pada penertiban usaha yang belum memiliki izin yang merupakan bukan kewenangan Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

2. Penggunaan Teknologi Pelayanan Publik.

Penggunaan Teknologi Pelayanan Untuk Informasi Dan Komunikasi Dalam Pelayanan Publik bertujuan untuk memberi kemudahan dalam mengurus perizinan menjadi salah satu cara yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru untuk meningkatkan keinginan atau mendorong kemauan masyarakat dalam mengurus perizinan usaha. Dalam proses perencanaan teknologi adalah menetapkan strategi dengan melakukan inovasi. Menurut Ellitan dan Anatta (2008:56), strategi dalam penggunaan teknologi inovasi bersumber pada dua hal yaitu:

a) *Technology push* (dorongan teknologi) yaitu inovasi merupakan hasil dari penelitian dasar. Model ini tidak berorientasi pada kebutuhan masyarakat yang ada dan mendesak, menciptakan kebutuhan yang sama sekali baru.

b) *Market pull* (tarikan dari pasar) merupakan inovasi yang timbul karena adanya kebutuhan sosial ekonomi yang mempergunakan penelitian dasar dan terapan untuk menciptakan produk yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru berdasarkan observasi penelitian telah memiliki inovasi teknologi sebagai *technology push* maupun *market pull*. Hal ini dapat diperhatikan dengan adanya SOP pengurusan perizinan usaha perdagangan yang dapat diakses melalui sistem jaringan internet/website resmi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru secara *online*. Pola pengurusan perizinan yang dijalankan oleh Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru dalam penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tidak lagi menggunakan model konvensional dengan melengkapi izin-izin tertulis sebagai syarat penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Namun Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru terutama dalam iklim kemajuan teknologi informasi sudah menerapkan proses penerbitan perizinan yang *online*.

Strategi teknologi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru dalam upaya meningkatkan pelayanan dan mendorong masyarakat untuk mengurus perizinan pada dasarnya juga menginformasikan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), baik prosedur maupun syarat yang

mesti dipenuhi dalam penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan tersebut maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan BPT-PM Kota Pekanbaru telah dipublikasikan dalam web Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru dan sosialisasi.

Untuk mendapatkan Sertifikat International Standart Organisation (ISO 901: 2000) berkaitan dengan standart kualitas pelayanan publik, Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru telah mengupayakan hal sebagai berikut:

- Layanan Sistem Informasi Manajemen prosedur online merupakan fasilitas layanan informasi berbasis teknologi telematika yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan layanan publik dalam mengakses informasi dan kemudahan dalam mendaftarkan perizinan di Kota Pekanbaru.
- Sistem Pengelolaan File Elektronik yang merupakan subsistem Sistem Informasi Penerbitan SIUP di Kota Pekanbaru.

Sistem Pengelolaan File Elektronik meliputi pengelolaan semua data dan informasi menyangkut identifikasi registrasi penerbitan SIUP dipergunakan untuk pengelolaan data dan pencocokan dokumen fisik.

3. Pengadaan Layanan Atau Pembentukan Lembaga Layanan.

Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam upaya meningkatkan pelayanan dan mendorong masyarakat yang memiliki usaha untuk mengurus SIUP terus melakukan inovasi dengan memberikn kemudahan dalam

pengurusan perizinan usaha. Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru menerapkan yang dapat dikategorikan sebagai pengadaan pelayanan maupun pembentukan lembaga layanan, yaitu;

Peniadaan jam istirahat

Administrasi pelayanan perizinan dalam penerbitan SIUP dituntut untuk mampu memberikan layanan yang prima dalam meningkatkan efektifitas layanan dan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki usaha dalam pengurusan perizinannya. Disamping itu administrasi pelayanan perizinan usaha yang ekstra diharapkan mampu meningkatkan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi untuk mewujudkan administrasi pelayanan publik yang efektif.

Salah satu administrasi layanan prima yang dilakukan Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru adalah dengan terus melakukan inovasi-inovasi untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat dalam hal pengurusan perizinan. Terobosan baru yakni dengan menghapuskan jam istirahat pegawai di setiap loket-loket layanan perizinan BPTPM.

Menurut kepala Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru, kebijakan penghapusan jam istirahat pegawai berdasarkan evaluasi, karena kebanyakan masyarakat melakukan pengurusan izin pada jam-jam istirahat kantor. Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru mengungkapkan dengan ditiadakannya jam istirahat maka masyarakat akan dapat mengurus perizinan mulai dari pukul 08-00-

16.00 WIB. Selain itu, dengan ditiadakannya jam istirahat dapat mengantisipasi dan mengatasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan, dimana masyarakat yang mengurus perizinan tidak kecewa apabila datang atau tiba waktu istirahat dan untuk memberi waktu lebih bagi masyarakat yang memiliki jadwal atau kesibukan lainnya.

Pengoperasian Unit Keliling (Mobil Operasional)

Pengadaan mobil operasional keliling merupakan hasil dari kemitraan yang dikembangkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Pengoperasian mobil operasional milik Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan) bertujuan untuk meningkatkan akses layanan dan mempermudah jarak pengurusan bagi masyarakat kota pekanbaru.

Unit operasional keliling atau mobil pelayanan perizinan keliling milik Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru, terungkap dengan adanya mobil keliling hasil kerja sama tersebut, bisa memberi dorongan pengetahuan kepada masyarakat bahwa Pemerintah Kota (Pemko) Pekanbaru berusaha untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang akan mengurus perizinan usaha.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Strategi Inovasi BPT-PM Dalam

Pelayanan Perizinan Di Kota Pekanbaru.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Strategi Inovasi BPT-PM Dalam Pelayanan Perizinan Di Kota Pekanbaru dengan sasaran pemilik usaha dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

1. Tidak tepatnya jadwal unit operasional pelayanan keliling (mobil keliling)

Berdasarkan observasi penelitian yang dilakukan (Observasi penelitian, Selasa, 21 Juni 2016 pada masyarakat/dunia usaha disekitar daerah di Pasar Tanggor Kecamatan Tenayan Raya dan MTC Giant Panam) tidak tepatnya jadwal unit operasional pelayanan perizinan keliling (mobil keliling) Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Kota (BPT-PM) Kota Pekanbaru. Dalam observasi penelitian di lokasi tersebut, terhadap keberadaan unit pelayanan perizinan keliling tersebut tidak ditemukan mobil keliling BPT-PM Kota Pekanbaru berada pada lokasi sesuai dengan jadwal dan lokasi yang ditetapkan.

2. Sosialisasi

Pada dasar sosialisasi yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru berjalan dengan optimal, baik itu melalui penggunaa teknologi atau secara *online/website* yang memuat pendaftaran secara *online*, dan informasi prosedur perizinan dan informasi lainnya maupun bekerjasama dengan aparatur kecamatan. Namun sosialisasi tersebut belum menyeluruh dan mencapai sasaran dengan pelaku usaha skala kecil. Dimana pelaku usaha dagan

dengan penyertaan modal kecil (SIUP Kecil) yang dilakukan BPT-PM Kota Pekanbaru disebabkan karakter sebagian besar pemilik usaha yang jarang menggunakan teknologi komputerisasi mereka disibukkan dengan keterlibatannya sebagai pemilik sekaligus penjual dalam usaha perdagangan.

3. Budaya

Budaya (kultur pemilik usaha/masyarakat) dapat juga dikatakan sebagai kebiasaan yang terus terulang-ulang dan menjadi nilai (*value*) dan gaya hidup oleh sekelompok individu dalam masyarakat dan diikuti oleh kelompok individu berikutnya. Dapat pula dikatakan budaya adalah asumsi-asumsi, keyakinan-keyakinan, nilai-nilai dan norma yang membentuk dan mewarnai perilaku individu sehingga menjadi kebiasaan yang sulit diubah (Torang, 2014:106).

Berdasarkan observasi penelitian masih banyak ditemukan usaha dengan skala kecil yang belum memiliki izin disebabkan sebagian pemilik usaha berfikir tidak perlunya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tersebut, sedangkan pelaku dengan penyertaan modal besar memiliki kesadaran yang lebih tinggi karena berfikir akan memiliki resiko yang besar apabila tidak melengakapi administrasi perizinan dalam menjalankan usahannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang Strategi inovasi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal dalam pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Surat Izin

Usaha Perdagangan) dapat disimpulkan hasil penelitian bahwa Strategi inovasi Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal dalam pelaksanaan pelayanan perizinan perdagangan di Kota Pekanbaru telah berjalan optimal. Namun perlu mendapat perhatian pada sasaran pemilik usaha dengan penyertaan modal usaha pada SIUP Kecil, dimana perlunya dilakukan penyampaian sosialisasi informasi secara langsung, kemudahan akses dan pengurusan izin dengan kerakter sasaran pemilik usaha dengan SIUP skala kecil tersebut untuk mengubah perilaku pemilik usaha tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bungin. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Kencana Preneda Media Group. Jakarta.
- David. Fred R. Terjemahan Alexander Sindora. 2004. *Strategic, Management, Konsep (Edisi Ketujuh)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Dwiyanto. Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Elittan Lena dan Lina Anatta. 2008. *Manajemen Strategi Operasi Teori dan Riset di Indonesia*. Alfabeta. Bandung.
- Fakih. Mansor. 2005. *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Iriantara. Yosol. 2004. *Management Strategis Public Relations*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

- Kuncoro. Mudrajad. 2005. *Strategi "Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif"*. Erlangga. Jakarta.
- Moenir. A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Napitupulu. Paimin. 2007. *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*. Alumni. Bandung.
- Parson. Wayne. 2005. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Prenada Media. Jakarta.
- Pratikno. dkk. 2004. *Mengelola Dinamika Politik dan Sumberdaya Daerah*. S2 PLOD UGM bekerjasama dengan DEP DAGRI. Yogyakarta.
- Purwanto. Iwan. 2008. *Management Strategic*. Yatama Widya. Bandung.
- Rangkuti. 2003. *Kebijakan Strategi*. Penerbit ISBN. Jakarta.
- Salusu. J. 2004. *Pengambilan Keputusan Statagic Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. PT. Grasindo Widiarsana Indonesia. Jakarta.
- Simamora. Hendry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 2)*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Setiyono. Budi. 2007. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik: Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Negara Terkini*. Kalam Nusantara dan Universitas Diponegoro, Semarang: Indonesia.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Suwarno. Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Tangkilisan. H.N. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Grafindo Persada. Jakarta.
- Tripomo, Tedjo dan Udan. 2005. *Managemen Strategi*. Reakayasa sains. Bandung.
- Dokumen:**
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintah Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 tahun 2008 tentang *Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah*.
- Permendagri No. 46/M-DAG/PER/9/2009 tentang *Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan*.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 Perubahan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 09 Tahun 2008 tentang *Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan, Dan Tugas Pokok Lembaga Teknis*.
- Website Resmi BPT-PM Kota Pekanbaru (<http://www.bptpm pekanbaru.go.id>)