

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASIL PELAYANAN
PADA PENERBITAN TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP) OLEH BADAN
PELAYANAN DAN PENANAMAN MODAL (BPT-PM) KOTA PEKANBARU**

Oleh :

RIRI JUFRIANA

Email: Imanonesimus@gmail.com

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

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Riri Jufriana, 1201135354, Adviser: Dr. Harapan Tua R.F.S, M.Si.

Government services to the community, known as the public service (public service) in fact is a series of services performed by the apparatus of Government to all walks of life with the aim of meeting the needs of the community. The extent of the public service to be supplied by the Government cause not all government units able to provide satisfying service as desired by the community. As a man of the people, the Government apparatus should be able to improve continuously with the standard fast service. BPT-PM Pekanbaru is always seeking to improve the Ministry's smooth running and common tasks in the field of licensing and permissions. It can be seen from the fact that the CPM-PM Pekanbaru always awarded every year.

The purpose of this research is to know the factors that affect the success of the Service Mark on publishing list of companies (TDP) by CPM-PM of Pekanbaru city. This research uses Qualitative, descriptive Methods, data gathering techniques by conducting observations and interviews in which the parties involved in the implementation of the public service in the CPM-PM Pekanbaru. Research using Standard community service theory advanced by Mahmudi.

The results of this research suggests that the factors that affect the success of the Service Mark on publishing a list of companies (TDP) of CPM-PM Pekanbaru is already well underway, where service is already clear procedures, time of completion is already quite good, the appropriate service charge, product services, adequate infrastructure and facilities, the competence of the officers the giver of good service and adequate.

Keywords: Service, Excellent Service

Latar Belakang

Dibentuknya suatu pemeritahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri melainkan untuk melayani masyarakat. Menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitas untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses mekanisme pemerintahan.

Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, karenapelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepadamasyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah

yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yaitu kendala yang datanganya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pulapegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (public service) pada hakekatnya adalah serangkaian pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada semua lapisan masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Luasnya pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah menyebabkan tidak semua unit pemerintah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, aparatur pemerintah harus dapat meningkatkan pelayanan secara terus menerus dengan standar pelayanan yang cepat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya dibidang administrasi pelaynana perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui penerbitan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintuyang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah terbentuk dinas, kantor atau

badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan terbentuknya kantor/Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/badan/dinas saja 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 provinsi, kabupaten dan kota untuk membentuk perangkat daerah berupa pelayanan perizinan sebagai Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah.

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) merupakan badan atau suatu 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 serta 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 (www.bptpmpekanbaru.go.id).

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) mengeluarkan 106 Jenis Perizinan dan salah satunya adalah Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Tanda Daftar Perusahaan (TDP) adalah bukti bahwa suatu perusahaan atau badan usaha telah melakukan kewajibannya melakukan pendaftaran perusahaan dalam Daftar Perusahaan. Kewajiban melakukan pendaftaran dalam Daftar Perusahaan diatur dalam Permendagri No 37 Tahun 2007 dalam pasal 2 ayat 1 adalah “ Setiap Perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT), Koperasi, Persekutuan Komanditer (CV), Firma (Fa), Perorangan, dan Bentuk Usaha Lainnya (BUL), termasuk Perusahaan Asing dengan status Kantor Pusat, Kantor Tunggal, Kantor Cabang, Kantor Pembantu, Anak Perusahaan, Agen Perusahaan, dan Perwakilan Perusahaan yang berkedudukan dan menjalankan usahanya di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib didaftarkan dalam daftar perusahaan”. Pendaftaran wajib dilakukan oleh pemilik atau pengurus perusahaan yang bersangkutan, atau dapat diwakilkan kepada orang lain dengan surat kuasa.

Pada prinsipnya Tanda Daftar Perusahaan bertujuan untuk mencatat keterangan dari suatu perusahaan, dan merupakan sumber informasi resmi untuk pihak-pihak yang berkepentingan. Keterangan itu dapat meliputi identitas dan keterangan lainnya tentang perusahaan. Perlunya Daftar Perusahaan adalah untuk menjamin kepastian berusaha. Setiap pihak yang berkepentingan, setelah memenuhi biaya administrasi yang ditetapkan, berhak untuk memperoleh keterangan yang diperlukan dengan cara mendapatkan salinan atau petikan

resmi dari keterangan yang tercantum dalam Daftar Perusahaan. Petikan resmi itu dapat diperoleh dari kantor pendaftaran perusahaan.

Perusahaan yang wajib didaftar dalam Daftar Perusahaan adalah badan usaha yang berbentuk badan hukum, Perseroan Terbatas (PT), Koperasi, Persekutuan Komanditer (CV), Firma (Fa), Perorangan, dan Bentuk Usaha Lainnya (BUL), termasuk Perusahaan Asing dengan status Kantor Pusat, Kantor Tunggal, Kantor Cabang, Kantor Pembantu, Anak Perusahaan, Agen Perusahaan, dan Perwakilan Perusahaan yang berkedudukan dan menjalankan usahanya di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib didaftarkan dalam daftar perusahaan. Perusahaan yang dikecualikan dari Wajib Daftar Perusahaan adalah :

1. Setiap perusahaan yang berbentuk jawatan (Perjan).

2. Perusahaan kecil perorangan yang tidak memerlukan izin usaha.

Prosedur Tanda Daftar Perusahaan (TDP) menurut Permenperindag No 37/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan

Prosedur Penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Yaitu :

- Waktu Penerbitan TDP 4 Hari Kerja

- Dasar Hukum Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Yaitu :

a) Undang-undang Republik Indonesia No. 3 tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan

b) Surat Keputusan Permendagri No 37/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan

Syarat Penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPT-PM Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Mengisi Formulir
2. Fotocopy Akta Pendirian
3. Asli dan fotocopy SK Pengesahan Badan Hukum
4. Fotocopy SITU
5. Fotocopy NPWP Badan Usaha/Pribadi (Khusus Perorangan)
6. Fotocopy KTP
7. Fotocopy Akta Perubahan
8. Asli dan Fotocopy SK Menteri (Persetujuan Perubahan)
9. Asli dan copy penerimaan perubahan
10. Copy izin Teknis (untuk kegiatan-kegiatan yang bersifat teknis)

Tambahan persyaratan TDP Cabang/Perwakilan

1. Fotocopy Akta Pusat + Cabang/Penunjukan Pimpinan Cabang
2. Asli dan fotocopy SK Pengesahan Badan Hukum (PT,KOP)
3. Fotocopy SITU Cabang
4. Fotocopy SIUP Pusat yang telah dilegalisir (asli dan 2 copy)
5. Fotocopy TDP Pusat
6. Fotocopy Bukti pendaftaran pengadilan/hal. Terakhir (CV,FA)

7. Fotocopy KTP Pimpinan Cabang

Jangka waktu penyelesaian :

- Max 4 hari kerja

Tarif :

- Tidak dipungut biaya

Ditengah maraknya keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Baik itu dari segi keramahan petugas pelayanan, waktu pelayanan yang cukup lama hingga proses pelayanan yang berbelit-belit, BPT-PM berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bentuk upaya BPT-PM adalah dengan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang jenis perizinan yang ada di BPT-PM dan prosedur pengurusan perizinan di tingkat kecamatan.

Ada beberapa penghargaan yang didapatkan oleh Badan Pelayanan Terpadu (BPTPM) dalam bidang pelayanan publik, yaitu:

1. Reward/Penghargaan tertinggi dalam bidang pelayanan Publik diberikan oleh Pemerintah RI kepada BPT Kota Pekanbaru pada Tahun 2010 atas kinerja di bidang Pelayanan Publik
2. Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dari OMBUDSMAN tanggal 18 Juli 2014
3. Investment Award sebagai Nominee dan juga meraih Peringkat 3 (tiga) Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal untuk

tingkat Kota Seluruh Indonesia pada tanggal 7 Oktober 2014

4. Sindo Government Awards 2015 Daerah Terbaik Kategori Investasi.
5. Sindo Government Award 2015 Tata Kelola Pemerintahan.
6. Kadin Riau Kamar dagang dan Industri Provinsi Riau Awards Best Investment Performance.
7. Kadin Riau Kamar dagang dan Industri Provinsi Riau Awards Best Business Climate.
8. Kadin Riau Kamar dagang dan Industri Provinsi Riau Awards Best PTSP.
9. Penghargaan Tingkat Nasional khususnya di bidang pelayanan publik yang dikelola Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal pada tahun 2016

Sumber : Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru 2016

Dengan berbagai usaha BPTPM untuk mempermudah pelayanan perizinan dan berbagai prestasi yang telah diraih oleh BPT-PM kota Pekanbaru membuktikan bahwa BPTPM bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dan dari opini masyarakat mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPTPM karena segala prosesnya jelas dan lancar.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN PELAYANAN PADA PENERBITAN TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP) OLEH BADAN PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN

MODAL (BPT-PM) KOTA PEKANBARU”

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang telah dijabarkan, bahwa tingkat keberhasilan suatu instansi ditentukan dari upaya yang dilakukan instansi pemerintah tersebut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dengan demikian, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan pada penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru?

Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan pada penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru

Manfaat penelitian :

1. Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian ilmu administrasi publik mengenai Pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru
2. Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak-pihak terkait, khususnya bagi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal kota Pekanbaru

Konsep Teori

Pelayanan memiliki arti penting karena setiap manusia membutuhkan kegiatan pelayanan dari manusia lain dalam memenuhi kebutuhan hidup. Seperti yang dikemukakan oleh **Lijan Poltak Sinambela (2006: 3)**, “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia”.

Menurut **Fandy Tjiptono (2011: 3)**, “Service dapat diartikan sebagai kegiatan melakukan sesuatu bagi orang lain”. Istilah kata pelayanan sering digunakan untuk menjelaskan segala sesuatu dari pihak tertentu untuk pihak lain. Tentunya pihak yang dimaksud ialah pelanggan sebagai penerima layanan

Menurut **Boediono (2003:60)** bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan pada lembaga profit biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non profit biasanya dilaksanakan pemerintah/ sektor publik. Kegiatan pelayanan yang bersifat profit melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non profit kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Istilah pelayanan publik berasal dari bahasa Inggris publik yang

berarti umum yang artinya pelayanan yang dilaksanakan untuk kepentingan banyak orang. Subjek pelayanan dalam pelayanan publik adalah masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut **Sinambela (2006:5)** istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Istilah publik menurut **Inu Kencana** dalam **Sinambela (2006:5)** publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang dimiliki.

Kurniawan dan Najib (2008:5) mengatakan bahwa pelayan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Menurut **Atep Adya Barata (2003: 27)** Pelayanan prima adalah kepedulian pada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi.

Standar pelayanan masyarakat seperti yang dikemukakan oleh **Mahmudi (2005: 237)** bahwa cakupan standar pelayanan masyarakat yang harus ditetapkan secukupnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayar oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Produk pelayanan ini harus distandarkan.

5. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan masyarakat.

6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau melukiskan keadaan objek atau subjek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan

lain sebagainya, serta didasarkan atas hasil observasi yang memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori ini, yaitu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan pada penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru. Namun pada penelitian ini penulis tidak membahas tentang biaya pelayanan seperti yang ada didalam standar pelayanan masyarakat yang dikemukakan oleh mahmudi, ini dikarenakan tidak adanya pungutan biaya pada penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM).

Lokasi penelitian ini penelitian ini dilakukan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru.

Informan adalah seseorang atau kelompok orang yang menjadi sumber data dalam penelitian, orang yang memberikan keterangan kepada peneliti. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Perizinan BPT-PM Kota Pekanbaru, Staff Bagian Pelayanan BPT-PM, Pelaku Usaha dan/atau Masyarakat yang telah mengurus izin usahanya di BPT-PM Kota Pekanbaru.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Primer adalah data yang langsung didapat dari objek penelitian perorangan kelompok dan organisasi berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah

dirumuskan dalam penelitian berupa hasil wawancara.

b. Data Sekunder adalah data yang memberikan penjelasan mengenai data primer yaitu berupa buku-buku hasil penelitian, lakip dan dokumentasi resmi dari pemerintah. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru

Teknik pengambilan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karna tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengambilan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengambilan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu, wawancara yang mengajukan pertanyaan dan wawancara interview yang memberikan jawaban atas pertanyaan mengenai pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru. Teknik ini dimaksudkan agar peneliti mampu mengeksplorasi data dari informan bersifat nilai, makna dan pemahaman.

b. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk melihat dan mengamati perubahan-perubahan fenomena-fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang dikemudian dapat dilakukan perubahan atas penilaian

tersebut, bagi pelaksana observasi untuk melihat objek momen tertentu, sehingga mampu memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan. Pengamatan ini hanya menggunakan indra penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan. Dalam penelitian ini peneliti mengamati proses pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi digunakan untuk mencari data yang relevan dan berhubungan dengan permasalahan penelitian. Data tersebut diperoleh data sekunder berupa dokumen-dokumen secara tertulis, baik berupa data statistik, dokumentasi lapangan, peraturan perundang-undangan dan sebagainya yang bertujuan untuk melengkapi data primer.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Pelayanan pada Penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru.

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru memiliki tujuan dan sasaran mewujudkan Kota Pekanbaru sebagai gerbang investasi dengan target BPT-PM menjadi percontohan dalam memberikan pelayanan perizinan terbaik di tingkat provinsi maupun skala nasional. Untuk mewujudkan

tujuan investasi yang merupakan satu penggerak peningkatan perekonomian Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima dengan terus melakukan inovasi dalam mengakomodasi pengurusan perizinan usaha sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pelayanannya.

Faktanya, dengan usaha pelayanan yang prima yang diberikan Badan pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru mendapat banyak prestasi dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat dan juga sebagai instansi pelayanan terpadu terbaik di Provinsi Riau.

Banyak nya usaha-usaha yang berkembang di Kota Pekanbaru, maka dengan inovasi yang terus dilakukan oleh BPT-PM Kota Pekanbaru dalam pelayanan perizinan, diharapkan tidak ada lagi perizinan usaha yang belum mengurus izin di Kota Pekanbaru. Berdasarkan data/laporan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru bahwa untuk setiap perusahaan di Kota Pekanbaru diwajibkan memiliki Tanda Daftar Perusahaan (TDP) baik yang berbentuk badan hukum, koperasi, perorangan, dan lain-lain.

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk prosedur pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Administrasi layanan prima yang dilakukan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru adalah dengan terus melakukan inovasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam hal pengurusan perizinan.

Berikut kutipan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru.

“Pelayanan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru selalu berusaha memberikan inovasi-inovasi pelayanan. Permohonan izin dapat dilakukan secara paralel (mengurus HO sekaligus SIUP dan TDP) Informasi pelayanan perizinan juga dapat diperoleh melalui sosialisasi BPTP-PM yang bekerjasama dengan pihak kecamatan. Melalui brosur/ papan informasi (neon box), media internet dengan website resmi [bptpm www.bptpmpekanbaru.go.id](http://www.bptpmpekanbaru.go.id) atau masyarakat dapat memperoleh langsung informasi perizinan dengan datang langsung ke kantor BPT-PM”.

Dalam suatu organisasi pelayanan publik harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Waktu penyelesaian yang cepat dan tepat sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan di suatu instansi, karena untuk menghindari kekecewaan masyarakat dalam melakukan transaksi di suatu instansi tersebut. Seperti halnya Badan

pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) yang telah menetapkan jangka waktu penyelesaian untuk pelayanan perizinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Berikut kutipan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

“Sesuai dengan SOP. Semua pengurusan perizinan itu selesai sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan, sedangkan untuk jenis perizinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) adalah maksimal 4 hari kerja. Jika ada ada pengurusan yang tidak selesai tepat pada waktunya, itu karna kendala dari pihak pelaku usaha. Disaat tim kita hendak melakukan observasi lapangan, terkadang pelaku usaha tersebut tidak ada ditempat”

Staff Bagian Pelayanan juga menambahkan jika keberhasilan pelayanan agar proses pembuatan perizinan selesai tepat pada waktunya juga didukung oleh jumlah pegawai yang ada.

Berikut kutipan wawancara dengan Staff Bagian Pelayanan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru :

“penyelesaian perizinan yang cepat juga didukung oleh jumlah pegawai yang ada. Karna jika pegawai yang mengurus perizinan nya sedikit, otomatis pegawai tersebut akan kewalahan dalam menangani proses pelayanannya. Oleh karena itu BPT-PM mengupayakan untuk mencukupi jumlah pegawai agar proses pembuatan perizinannya berjalan dengan baik”.

Selain itu, berdasarkan observasi pada masyarakat atau pelaku usaha yang telah mengurus izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) nya ke Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru, mereka juga menyebutkan bahwa dalam pengurusan izin usahanya di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru termasuk cepat dan mudah asalkan seluruh persyaratan yang telah ditetapkan terpenuhi.

Berikut kutipan wawancara dengan pelaku usaha Koperasi Pemuda Taksi (KOPSI) Kota Pekanbaru.

“Soal waktu penyelesaiannya, kalau yang dulu-dulu kita lihat di instansi-instansi pemerintahan ini selesai selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah berkas dilengkapi. Tetapi kemarin waktu saya mengurus izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di BPT-PM itu termasuk cepat toh ya, keluarnya 4 hari setelah saya ajukan perizinan dan melengkapi berkas”.

Selain waktu penyelesaian pelayanan perizinan yang telah ditentukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru, waktu penyelesaian pengaduan juga merupakan hal yang penting dalam standar pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan prima, seperti hanya Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru juga menerapkan waktu penyelesaian dan bagaimana proses pengaduan, kritik dan saran yang ingin disampaikan oleh masyarakat.

Berikut wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Badan Pelayanan Terpadu dan

Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru

“Untuk pengaduan dalam hal pelayanan kami, kami menerima pengaduan melalui via Telfon, Fax, SMS, WhatsApp, Website, E-mail atau Pengaduan tertulis langsung ke kantor BPT-PM. Proses pengaduan ini dapat selesai minimal 3 hari kerja”

Berikut wawancara dengan Staff Bagian Pelayanan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru.

“Kalau untuk penyelesaian pengaduan kita menjawabnya melalui website, kalau misalnya masyarakatnya mau datang langsung melalui loket informasi dan pengaduan juga boleh. Kalau mau ketemu dengan Kabid nya boleh langsung ketemu kalau Kabid nya lagi ada. Bisa selesaikan langsung ditempat. Kalau misalnya tidak puas juga, bisa langsung ke Kasi aja. Sekarang kita punya Kasi, kalau dulu kan kita tidak punya. Kalau tidak selesai juga ke Kabid kita, boleh ke Kabid langsung. Tetapi kalau masih bisa dijawab oleh para staff kita, kita selesaikan langsung ditempat”

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

Berikut wawancara dengan Staff Bagian Pelayanan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru.

“Kalau misalnya untuk Tanda Daftar Perusahaan (TDP) produk pelayanannya adalah kertas Tanda

Daftar Perusahaan (TDP) , begitu juga dengan produk pelayanan jenis izin lainnya. itu yang akan dimiliki oleh setiap pelaku usaha yang telah mengurus izin usahanya”.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Berikut kutipan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, Staff Bagian Pelayanan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM)

“Untuk meningkatkan pelayanan publik di BPT-PM kami sudah berusaha untuk melengkapi sarana dan prasarana demi kenyamanan para pelaku usaha yang sedang mengurus izin usahanya seperti dengan menyediakan mesin nomor antrian agar terciptanya ketenangan saat mengurus izin, menyediakan ruangan khusus untuk bermain anak-anak dan ibu menyusui, toilet, TV, Loket Bank Riau Kepri, ATM Bank Riau Kepri dan ATM Mandiri yang ada diparkiran mobil kantor BPT-PM. ruangan ber-AC, papan neon box dan lain sebagainya”.

“kalau untuk sarana kita mempunyai komputer, meja, kursi, alat-alat tulis, telepon, faksimile, mesin nomor antrian, papan neon box, kertas formulir dan lain sebagainya. Sedangkan untuk prasarana kita mempunyai toilet, wi-fi, ruang tunggu, TV, ATM Bank Riau Kepri, ruang bermain anak dan ibu menyusui. Jadi jika ada ibu-ibu yang ingin menyusui kami sudah

menyiapkan ruangan khusus untuk mereka”.

Selain kutipan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Staff Bagian Pelayanan BPT-PM Kota Pekanbaru, penulis juga memerlukan beberapa kutipan wawancara dengan pelaku usaha untuk lebih memperjelas penelitian yang dilakukan penulis. Berikut kutipan wawancara dengan beberapa masyarakat/pelaku usaha yang telah mengurus izin usahanya di BPT-PM Kota Pekanbaru.

Berikut kutipan wawancara dengan beberapa masyarakat/pelaku usaha yang telah mengurus izin usahanya di BPT-PM Kota Pekanbaru. ***“Kalau dari fasilitas yang saya lihat di kantor BPT-PM, saya rasa sudah baik ya. Seperti saat kita melakukan transaksi di Bank, sudah ada mesin nomor antrian, ruangan tunggu ber-AC, toilet, cuma kelebihanannya mereka juga sudah menyediakan ruangan khusus untuk tempat anak-anak bermain dan ruangan khusus untuk ibu-ibu yang ingin menyusui anaknya yang sedang rewel saat mengantri”.***

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus dengan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Kemampuan dalam pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang

efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan publik relations sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

Berikut kutipan wawancara penelitian dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru

“Semua para pegawai sudah memiliki kemampuan dan mempunyai pengetahuan dalam bidang yang ditekuni nya masing-masing. Karena sebelumnya mereka sudah diikutkan pelatihan/diklat dan bimtek, study banding agar mereka bisa menguasai pengetahuan dalam bidangnya masing-masing”.

Selain kutipan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan BPT-PM tersebut, penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa pelaku usaha untuk mengetahui bagaimana sikap para pegawai Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) saat mereka melakukan proses perizinan di instansi tersebut.

Berikut kutipan dengan pak subagio pelaku usaha KOPSI yang ada di Kota Pekanbaru.

“Saya rasa pelayanan mereka sudah baik ya. Mereka mengucapkan salam dan melayani saya dengan sikap yang ramah serta menanyakan apa keperluan saya. Seperti halnya di Bank. Intinya untuk pelayanan disana saya rasa sudah cukup baik”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dalam diketahui dan dianalisa bahwa sikap yang dimiliki para pegawai Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM)

Kota Pekanbaru sudah baik. Sikap merupakan faktor penting sebagai penunjang keberhasilan suatu pelayanan. Karna makin baik penilaian masyarakat terhadap pelayanan suatu institusi menandakan bahwa organisasi tersebut telah mampu melakukan adaptasi terhadap tuntutan masyarakat dan saya sebagai peneliti juga merasakan langsung keramahan sikap mereka saat melakukan penelitian di kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru.

PENUTUP

Kesimpulan

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

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan dalam penerbitan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dilapangan, peneliti dapat memberi kesimpulan sebagai berikut :

Prosedur Pelayanan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru sudah baik, ini dilihat dari pelayanan mereka yang tidak rumit dan berbelit-belit seperti yang sering dicemasi masyarakat saat ingin mengurus izin di instansi-instansi pemerintahan. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanannya dengan memperjelas prosedur pelayanannya. Yaitu dengan

mempublikasikan semua informasi yang berhubungan dengan BPT-PM, syarat-syarat perizinan dengan cara melakukan sosialisasi dengan kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, melalui brosur, papan informasi, website resmi BPT-PM dan masyarakat dapat langsung datang ke kantor BPT-PM untuk mengetahui informasi-informasi mengenai perizinan BPT-PM. Sedangkan untuk pendaftaran, penerbitan, perpanjangan BPT-PM juga sudah melakukan inovasi dengan mempermudah masyarakat dengan cara masyarakat dapat langsung datang ke kantor BPT-PM, melalui media pendaftaran online BPT-PM dan dengan datang langsung ke lokasi tempat unit mobil keliling BPT-PM yang sedang beroperasi ditempat tinggal masyarakat sekitar

b. Waktu Penyelesaian perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru sudah bisa dikatakan cukup baik. Walaupun ada perizinan yang keluar tepat pada waktunya. Tetapi masih ada penyelesaian yang melebihi waktu yang telah ditetapkan dikarenakan kendala ketika pegawai BPT-PM yang ingin survey ke lokasi tetapi pemilik usaha nya tidak ada. Ataupun jika izin usaha yang memerlukan surat izin dari Dinas lain, tetapi Dinas tersebut lama mengeluarkan izin.

c. Produk Pelayanan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru ialah hasil yang didapatkan masyarakat berupa kertas/lembaran TDP yang diberikan oleh BPT-PM Kota Pekanbaru, kertas ini sangat berguna untuk menjaga keamanan dan

kenyamanan usaha, dan kertas TDP ini juga berguna untuk masyarakat/pelaku usaha yang ingin melakukan peminjaman uang di Bank dengan jumlah yang besar.

d. Sarana dan Prasarana di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru dapat dikatakan sudah baik dan lengkap. Seperti ruang tunggu ber-AC, loket Bank Riau Kepri, mesin ATM Bank Riau Kepri, mesin ATM Bank Mandiri, TV, mesin Nomor Antrian, perlengkapan Alat Tulis, Printer, Toilet, Komputer serta ruangan khusus untuk anak-anak bermain dan Ruangan khusus untuk ibu menyusui juga sudah disediakan.

e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) juga sudah dikatakan baik dikarenakan sebelum menjadi pegawai BPT-PM mereka diikuti pelatihan-pelatihan seperti DikLat, BimTek dan study banding ke daerah-daerah lain gunanya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pegawai dan sikap para pegawai yang ramah saat melakukan pelayanan kepada masyarakat dan menggunakan motto s3 (Senyum,Sapa,Selesai)

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dirumuskan beberapa saran penelitian :

- a. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) sudah sering menuai banyak prestasi serta penghargaan-penghargaan terutama dalam bidang pelayanan publik, diharapkan Badan

Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru tetap selalu meningkatkan pelayanannya sehingga selalu menjadi panutan bagi instansi-instansi pelayanan lainnya di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau dan tingkat Nasional.

- b. Untuk jangka waktu penyelesaian BPT-PM harus lebih berupaya lagi untuk meningkatkannya dengan cara memberikan ketegasan kepada masyarakat untuk tetap ada ditempat saat lokasi usaha akan disurvey agar tidak ada lagi keterlambatan waktu dalam penyelesaian perizinan.
- c. Dan untuk masyarakat yang ingin mengurus perizinan usahanya, diharapkan untuk mengurus perizinan usahanya langsung ke kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPT-PM) Kota Pekanbaru. tidak mempercayai dan menggunakan jasa calo untuk mendaftarkan izin usahanya. Karna menggunakan jasa percaloan akan membuka pintu kolusi dan menjadikan sistem pelayanan buruk. Selama persyaratan yang dipersiapkan sudah sesuai ketentuan, maka proses perizinan di BPT-PM Kota Pekanbaru tidak akan

memakan waktu yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo

Boediono, B, (2003). *Pelayanan Primma Perpajakan* . Jakarta : PT. Rineka Cipta

Fandi Tjiptono. (2011). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Kurniawan, J Luthfi dan Mokhammad Najib (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang : In Trans

Lijan Poltak Sinambela. (2006) *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan implementasi)*, Jakarta : Bumi Aksara

Mahmudi (200) *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu