

**PERANAN BADAN PELAYANAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL
(BPTPM) DALAM MEMBENTUK CITRA PELAYANAN PUBLIK KOTA
PEKANBARU**

Oleh :

Wenny Anggraini

wenny.anggraini@gmail.com

Pembimbing :

Dr. Noor Efni Salam, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau, Pekanbaru
Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru
Pekanbaru 28293 (0761) 63272

ABSTRAK

Service is core from communication form where every government and private institutions should apply it well to establish a good image. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) is one of government institutions in running administration service for society. That is related with permit and non-permit which is meant as one of services to help society people for developing their business and also to improve economic developing area especially in Pekanbaru. In providing services, BPTPM Pekanbaru got an award "Citra Pelayanan Prima" by Central Government as Best institutions from all around Indonesia in providing services to the society people. This research has a purpose for knowing role from BPTPM Kota Pekanbaru to support national best provide services in society people.

In this research, author has used descriptive qualitative method which is extend situation and also doing analysis based on survey result from the office. Informants in this research are 2 people officer services from BPTPM, 2 people from BPTPM in providing permit, and also 3 people which is using providing services in BPTPM. This research uses frame as reference in case developing to author about role of BPTM in public providing services. Based on that case, if BPTPM does services base on reles, so BPTPM could excellent services to society people.

This research collects data with observation, interviews, and also documentation. The Result from this research indicates BPTPM Kota Pekanbaru has a role in doing coordination and providing administration in permit and non permit on integrating manner which have principal coordination, integration, synchronization, simplication, security and certainly of BPTPM in developing image from Government in Pekanbaru that easy, quick, secure, transparent, friendly providing and also best public services in society. Nevertheless, in fact imaging in society doesn't like promises from BPTPM, many people are dissapointed on services especially in simplicity services and fee transparancy for society people. It gives negative images in society people which providing services in BPTPM Kota Pekanbaru.

Keyword : Role of BPTPM, Imaging in public services, Pekanbaru City

PENDAHULUAN

Peluang investasi yang sangat prospektif di Kota Pekanbaru antara lain pengembangan KIT (Kawasan Industri Tenayan), pembangunan Terminal Kargo Pekanbaru, pembangunan *Water Front City* Pekanbaru, pengembangan Wisata Danau Limbungan dan mengembangkan Danau Limbungan menjadi Kawasan Wisata Modern. Proyek tersebut diatas merupakan beberapa contoh suatu peluang bisnis atau investasi yang menjanjikan di Pekanbaru karena warga Kota Pekanbaru saat ini sebanyak 754.448 jiwa akan semakin bertambah melebihi satu juta jiwa pada tahun 2011 dan seterusnya. Hal ini merupakan pangsa pasar yang sangat besar, belum lagi warga dari provinsi tetangga, seperti Sumatera Barat dan Jambi yang berkreasi ke kota pekanbaru. Untuk itu pemerintah kota pekanbaru mencoba memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya dalam bentuk pengurusan izin dan lain sebagainya yang berkaitan dengan usaha sehingga dapat memudahkan masyarakat serta menguntungkan bagi keduanya baik dari pemerintahan maupun masyarakat bersangkutan.

Selain dikarenakan adanya faktor pertumbuhan kota Pekanbaru dengan banyaknya investor yang ada, pelayanan sebagai komunikasi pemerintah kepada masyarakatnya juga sangat dibutuhkan sebagai salah satu wujud tanggung jawab pemerintahan dalam memberikan hak masyarakatnya untuk mendapatkan perlakuan yang baik untuk kepentingan hak dan pribadi perorangan. Salah satu contoh hak tersebut adalah hak untuk mendapatkan izin usaha, keterangan atas hak tanah dan lain sebagainya.

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) kota Pekanbaru memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah kota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. BPTPM sebagian besar tugasnya merupakan hal-hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi seorang humas yaitu menjalin hubungan pemerintah dan masyarakat serta memberikan pelayanan.

BPTPM dalam menjalin hubungan dengan masyarakat Kota Pekanbaru, memberikan pelayanan yang maksimal yang dibuktikan dengan mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat dengan diraihnya penghargaan selama dua tahun berturut-turut sejak 2009 hingga 2010 BPTPM, kota Pekanbaru meraih penghargaan Citra Pelayanan Prima atas layanan yang diberikan kepada masyarakat di tingkat nasional. Dengan adanya penghargaan berturut turut dalam masa dua tahun tersebut, hendaknya hingga tahun-tahun berikutnya BPTPM kota Pekanbaru dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya dan BPTPM harus dapat mempertahankan hal tersebut (www.bpt.pekanbaru.go.id : 26 April 2013).

Setiap organisasi pemerintahan membutuhkan reputasi atau citra yang baik, hal ini berkaitan dengan pelayanan pemerintahan terhadap masyarakat atau publiknya. Publik telah memiliki ruang yang lebih luas untuk memantau sepak terjang dalam setiap organisasi pemerintahan khususnya BPTPM baik yang berkaitan dengan produk/jasa, pengelolaan organisasi/perusahaan sampai kinerja suatu pemerintahan. Sehingga, tuntutan untuk terus menjaga citra (*image*) baik menjadi sesuatu yang mendesak. Citra yang baik dari BPTPM

kota Pekanbaru akan memiliki dampak yang menguntungkan, merupakan aset, karena citra mempunyai suatu dampak pada persepsi publik dari komunikasi dan operasi organisasi dalam berbagai hal, sedangkan citra yang tidak baik akan merugikan organisasi pemerintah tersebut. Citra publik dalam kategori citra organisasi merupakan cerminan dari Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM), dimana citra ini menciptakan citra organisasi pemerintahan yang positif, lebih dikenal serta diterima oleh publiknya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan prima, keberhasilan dalam bidang marketing dan hingga berkaitan dengan tanggung jawab sosial.

BPTPM merupakan suatu bentuk nyata pelayanan yang mewakili instansi lainnya yang ada di kota Pekanbaru, hal ini dikarenakan pemberian layanan dalam perizinan yang berkaitan dengan instansi seperti dinas pendapatan daerah, dinas tata ruang dan bangunan dan lainnya dimana pemberian izin usaha juga bukti ketaatan masyarakat terhadap sistem pemerintahan.

Dengan bukti nyata tersebut, pelayanan yang diberikan BPTPM kepada masyarakat semestinya membaik atau semakin baik. Namun terdapat pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan BPTPM yang tidak baik sehingga ditahun-tahun berikutnya BPTPM Kota Pekanbaru tidak lagi mendapatkan penghargaan antara lain adanya pungutan biaya yang dianggap tidak sesuai (diluar prosedur) yang diminta dalam pengurusan izin usaha di awal pendaftaran, Hal tersebut sampai terdengar oleh Walikota Pekanbaru mengenai permintaan biaya yang cukup besar diawal pengurusan surat izin usaha serta waktu pengurusannya,

sehingga menimbulkan dampak negatif bagi BPTPM. Masyarakat tersebut yang ingin mengurus izin usaha pada awal pendaftaran diminta untuk memberikan biaya, dan masyarakat semakin tidak terima dikarenakan tidak ada pungutan biaya diluar ketentuan sehingga membuat walikotapun harus mengambil tindakan. Terdapat pengaduan mengenai buruknya layanan instansi pemerintah salah satunya BPTPM Kota Pekanbaru yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau terkait pelayanan publik (www.riapos.co: 27 Maret 2012)

Selain hal tersebut diatas terdapat keluhan masyarakat mengenai adanya pelayanan yang terkait dengan waktu yang dijanjikan dalam pengurusan izin di tahun 2013 yang banyak dirasakan masyarakat membuat BPTPM Kota Pekanbaru terus berupaya meningkatkan pelayanan yang tepat waktu di tahun 2014. Berdasarkan survey lapangan yang dilakukan peneliti terdapat beberapa jenis pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Misalnya mengenai persyaratan izin yang dipermudah tetapi pada dasarnya tetap dipersulit. Selain itu waktu yang diefisienkan dan dijanjikan dalam waktu singkat pada kenyataannya selesai pengurusan dalam waktu yang lama. Dalam hal tersebut bukti nyata dari bentuk layanan dan fasilitas yang diberikan di kantor BPTPM seperti layanan fasilitas yang baik seperti kursi tunggu dan pojok senyum tidak sesuai dengan yang di publikasikan kepada masyarakat. Pojok senyum yang disediakan dengan berbagai minuman dan makanan ringan yng ditujukan bagi pengguna layanan BPTPM yaitu masyarakat agar nyaman dalam hal menunggu antrian kemudian memberikan kesenangan, namun pada

saat peneliti ditempat di pojok senyum tidak ada minuman atau makanan yang disebutkan tersebut. Bukti nyata yang ada menjelaskan bahwa standar operasional pelayanan yang harusnya diberikan kepada masyarakat baik mengenai efisiensi waktu, ketepatan layanan serta member kenyamanan sama sekali belum terwujud dan hal itu bertolak belakang dengan yang dijanjikan pemerintah.

TINJAUAN PUSTAKA

Peranan

Peranan didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran. Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan-kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena status sosial.

Peranan berarti laku, bertindak, didalam kamus besar bahasa Indonesia yang dijelaskan sebelumnya peran ialah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Dimana peranan tersebut yang memiliki makna peran yang dijelaskan dalam Status, Kedudukan dan Peran dalam masyarakat, dapat dijelaskan melalui beberapa cara, yaitu pertama penjelasan histories. Menurut penjelasan histories, konsep peran semula dipinjam dari kalangan yang memiliki hubungan erat dengan drama atau teater yang hidup subur pada zaman Yunani dan zaman kuno.

Jika dikaitkan dengan peranan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) yang merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki struktur

organisasi yang terdiri dari orang-orang yang berperan dan memiliki suatu jabatan untuk menjalankan fungsinya sebagai lembaga yang memberikan pelayanan demi dan untuk kepentingan masyarakat serta pemerintahan.

Peranan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) dalam Menjalankan Pelayanan

Dalam organisasi pemerintah Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru sistem pemberian pelayanan terhadap masyarakat sangat diutamakan. Pada masa sekarang ini, telah terjadi berbagai perkembangan paradigma tentang pelayanan publik. Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa BPTPM Kota Pekanbaru. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Sedangkan bagi organisasi atau perusahaan yang menghasilkan barang, pengukuran kinerja dapat diukur dengan mengukur kualitas dari barang tersebut.

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga tersedia sumberdaya dalam perusahaan maupun organisasi pemerintahan

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut definisi diatas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006:47).

Citra

Sukadantel menyebutkan bahwa bentuk suatu citra apabila dikaitkan dengan sebuah organisasi dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktivitas. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pesaing, distributor, pemasok, dan masyarakat luas (dalam Soemirat dan Ardianto:2005;112).

Ardianto dalam bukunya *Public Relations* (2004;4) menyatakan Citra dari suatu lembaga atau organisasi yang hendak dicapai tidak terlepas dari kegiatan Humas, dimana Humas

mencapai citra tersebut dengan meningkatkan bentuk kualitas pelayanan suatu organisasi terhadap publik, sehingga publik memberikan nilai kepercayaannya kepada perusahaan dengan senang hati tanpa ada unsur paksaan. Salah satu defenisi Humas menyebutkan, bahwa Humas adalah metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atau dasar menghormati kepentingan bersama. Citra perusahaan, merupakan salah satu bentuk citra yang berkaitan dalam penelitian, salah satu pencapaian citra perusahaan yaitu melalui program *Corporate Social Responsibility* atau tanggung jawab sosial perusahaan.

Humas merupakan sarana dalam membentuk citra positif bagi perusahaaan, Humas membangun citra baik perusahaan melalui program kerjanya dengan menjalin hubungan baik terhadap masyarakat. Program Humas yang baik dapat menangkal dampak negatif atau persepsi buruk masyarakat terhadap organisasi.

KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka berpikir merupakan bagian yang paling menggambarkan alur pemikiran penelitian dalam memberikan penjelasan kepada orang lain. Untuk memecahkan suatu masalah dengan jelas, sistematis, dan terarah diperlukan teori-teori yang mendukung. Untuk itu perlu disusun kerangka teori yang menunjukkan dari sudut mana masalah yang telah dipilih akan disoroti.

Dalam penelitian ini yang memiliki judul peranan BPTPM dalam membentuk citra pelayanan publik di masyarakat sebagai prosesnya menggunakan komunikasi sebagai salah satu proses penyampaian pelayanan

antara organisasi pemerintah dengan masyarakatnya demi kepentingan bersama. Dalam penelitian ini yang memiliki judul peranan BPT dalam membentuk citra pelayanan publik di masyarakat sebagai prosesnya menggunakan komunikasi sebagai salah satu proses penyampaian pelayanan antara organisasi pemerintah dengan masyarakatnya demi kepentingan bersama. Komunikasi merupakan suatu ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam menyampaikan dan menerima pesan atau memiliki hubungan antara manusia. Proses komunikasi secara umum dikenal sebagai proses penyampaian pesan seperti yang diungkapkan Lasswell. Proses komunikasi yang dimaksud yaitu, adanya komunikator sebagai penyebar informasi, pesan adalah isi dari informasi yang kemudian disampaikan kepada komunikan atau penerima melalui media. Penyampaian pesan melalui media tersebut akan menimbulkan efek. efek tersebut dapat berupa positif maupun negatif bergantung kepada penerima pesan. Jika dikaitkan dengan proses komunikasi BPT dalam memberikan pelayanan maka terdapat proses yang dikembangkan penulis dari dasar model komunikasi searah.

Sebagai komunikator adalah BPT yang memberikan informasi atau pesan dalam bentuk pelayanan dimana pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Hal tersebut menyebutkan bahwa kebutuhan dari masyarakat atau komunikan dalam

proses komunikasi membutuhkan informasi dan layanan sebagai bentuk pesan dalam suatu proses komunikasi. Komunikasi dilakukan BPT dalam memberikan informasi sebagai pesan kepada komunikan yaitu masyarakat yang berkaitan dengan pengurusan perizinan melalui media sebagai bentuk faktor pendukung dalam saranan dan prasarana seperti selebaran, atau papan pengumuman dalam proses pelayanan. Dan efek terjadi apabila proses tersebut berlanjut. Efek yang ditemukan dapat berupa positif maupun negatif yang timbul dari masyarakat atau dapat dikatakan efeknya masyarakat yang merasakan kegunaan dari proses pelayanan yang diberikan pemerintah.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif yang mengarah pada pendekatan deskriptif. Untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, peneliti kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gejalanya dengan menginterpretasikan masalah atau mengumpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan situasinya. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (dalam Moleong,2004:4).

Penelitian kualitatif memiliki sejumlah ciri-ciri yang membedakannya dengan penelitian jenis lainnya. Beberapa ciri dari penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Lincoln yaitu latar alamiah, manusia sebagai alat, metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara,

atau penelaahan dokumen. Ciri lain yaitu analisis data secara induktif (dalam Moleong, 2004:8-13).

Subjek Penelitian

Subjek Penelitian : Bagian Pelayanan BPTPM Kota Pekanbaru dan Masyarakat pengguna layanan BPTPM Informan penelitian adalah subjek penelitian merupakan sumber sebagai data yang diperoleh dari suatu penelitian, dimana sumber tersebut menjadi kunci utama dalam masalah yang diteliti. Subjek Penelitian dalam penelitian ini adalah : Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) kota Pekanbaru terdiri petugas pelayanan BPTPM 2 (dua) orang, petugas yang memproses pelayanan izin di BPTPM 2 (dua) orang dan masyarakat pengguna jasa BPTPM 3 (tiga) orang.

Objek Penelitian

Objek Penelitian : Peranan BPTPM dalam membentuk citra pelayanan terbaik Sedangkan objek penelitian adalah suatu sasaran atau tujuan dari apa yang akan diteliti sesuai dengan permasalahan yang akan dicari dalam suatu penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan keikutsertaan penulis dalam penelitian ini, penulis memperoleh berbagai macam informasi dan analisis sendiri tentang Peranan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) dalam Membentuk Citra Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Maka penulis akan menjelaskan serta mendeskripsikan penelitian yang mengacu pada

identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini.

Peranan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru merupakan lembaga pemerintah yang memiliki peran dalam menunjang pemerintahan kota Pekanbaru di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. BPTPM mempunyai peranan sebagai pelaksana koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

BPTPM Dalam Menjalankan Prinsip Koordinasi, Integrasi, Sinkronisasi, Simplikasi, Keamanan dan Kepastian Pelayanan Kepada Masyarakat

Koordinasi, integrasi dan sinkronisasi merupakan suatu prinsip penting dalam pelayanan yang dijalankan oleh suatu lembaga pemerintahan terutamanya BPTPM. Koordinasi merupakan suatu usaha untuk mengarahkan sebuah pelaksanaan dengan teratur demi mencapai tujuan dimana berkaitan dengan integrasi serta sinkronisasi dalam pelaksanaan yang ditentukan BPTPM, hal tersebut mencakup mengenai program layanan, pemberian informasi, pelaksanaan, keamanan hingga waktu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Bapak F.Rudi Misidian selaku kepala sub bagian program di BPTPM mengungkapkan bahwa :

“BPTPM melayani 42 jenis pelayanan yang 14 pelayanan diantaranya sudah ditetapkan oleh pemerintah. Pelayanan tersebut mencakup bidang perizinan dan non perizinan dimana pelayanan yang sering diberikan kepada masyarakat adalah izin usaha dagang maupun izin usaha perusahaan baik bidang usaha maupun tempat usaha.” (Wawancara: F. Rudi Misdian, S.P.I, 02 Juli 2014).

Bapak Rudi Misdian dalam wawancaranya juga menjelaskan bahwa dari 42 jenis pelayanan tersebut terdapat 14 pelayanan yang saat ini merupakan tanggung jawab BPTPM dalam memberikan pelayanan bagi masyarakatnya dimana hal tersebut merupakan bidang yang sifatnya perizinan dan non perizinan. Pelayanan tersebut antara lain Izin Gangguan (HO). Yang dimaksud Surat Izin Gangguan dan biasa juga disebut HO (Hinderordonnantie) adalah surat keterangan yang menyatakan tidak adanya keberatan dan gangguan atas lokasi usaha yang dijalankan oleh suatu kegiatan usaha di suatu tempat. Izin Gangguan (HO) adalah izin kegiatan usaha kepada orang pribadi / badan dilokasi tertentu yang berpotensi menimbulkan bahaya kerugian dan gangguan, ketentraman dan ketertiban umum tidak termasuk kegiatan/tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh Pemerintah, Selain itu pelayanan izin lainnya adalah Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Keterangan Fiskal, Izin usaha pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Gudang (TDG), Izin Peruntukan

Penggunaan Tanah, Air Bawah Tanah, Pendaftaran Penanaman Modal, Izin Prinsip Penanaman Modal, Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal, Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal, Izin Usaha, Izin Usaha Perluasan, Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Marger) dan Izin Usaha Perubahan. Pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten/ Kota dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kearnanan berkas. Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan pelayanan berkewajiban dan bertanggung jawab untuk melakukan pembinaan teknis dan pengawasan atas pengelolaan perizinan dan non perizinan sesuai dengan bidang tugasnya.

Peranan BPTPM Dalam Memberikan Penekanan Pelayanan Pada Aspek Kesederhanaan, Kejelasan, transparasi, Efisiensi, Ekonomis dan Ketepatan Waktu

Prinsip kesederhanaan mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati dan atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Selain adanya kesederhanaan terhadap prosedur pelayanan maka kejelasan dan kepastian merupakan hal penting dalam kaitannya terhadap persyaratan

pengurusan perizinan di BPTPM, selain itu dapat dipertanggung jawabkan oleh BPTPM sebagai pemberi layanan dan hal tersebut terkait rincian biaya maupun waktu penyelesaian.

BPTPM Dalam Mewujudkan Peningkatan Investasi dan Penanaman Modal di Kota Pekanbaru

Kegiatan investasi merupakan suatu tahapan awal proses pembangunan yang strategis, pembangunan untuk membangun asset-aset produksi agar menghasilkan barang dan jasa untuk keperluan domestic maupun ekspor. Berkaitan dengan hal tersebut BPTPM diperlukan sebagai peran pemerintah yang dapat mengelola dan mengawasi usaha masyarakat serta kegiatan investasi untuk membangun kota Pekanbaru.

Peranan BPTPM dalam Menjalankan Maksud, Tujuan dan Sasaran Terhadap Pelayanan masyarakat

Berdasarkan beberapa pengertian dan konsep mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan para penggunanya.

Penulis dalam penelitian ini menekankan kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan KPPT Surakarta dalam penerbitan SIUP, yang ditentukan dari tolak ukur kualitas pelayanan itu sendiri. Indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah bukti langsung (*tangibels*) yang meliputi fasilitas fisik, kehandalan

(*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.

Badan pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) memiliki tujuan sebagai salah satu strategi yang dijalankan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakatnya dan pemerintah, antara lain :

- a. Mewujudkan pelayanan yang prima.
- b. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti.
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui pelayanan perizinan dan non perizinan.

Selain memiliki tujuan, BPTPM juga memiliki sasaran dalam menjalankan fungsi dan tugasnya yaitu meningkatnya investasi dan kegiatan penanaman modal, meningkatnya kualitas layanan perizinan dan non perizinan serta meningkatnya masyarakat dalam pengurusan izin usaha.

Peranan BPTPM dalam Mengelola SDM dan Fasilitas Pelayanan BPTPM Kota Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan

Dalam mempertahankan mutu serta kualitas kinerja pelayanan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) kota Pekanbaru, dalam struktur organisasi pemerintahan ini mengutamakan kualitas SDM dalam proses pemberian layanan bagi masyarakatnya. SDM yang dianggap berkualitas di BPTPM terbagi atas dua tingkatan jenis yaitu berdasarkan tingkat

pendidikan dan berdasarkan golongan ruangan.

Bapak F. Rudi Misdian, S.P.I selaku Kepala bagian Sub Program, menegaskan bahwa pentingnya SDM dalam memberikan pelayanan, karena kualitas SDM sangat penting dilihat dari latar belakang pendidikan dan golongan dimana penyampaian kepada masyarakat haruslah bertutur kata yang baik. Pengembangan SDM yang dilakukan untuk dapat melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya dilakukan. Dengan memikirkan keefesiansian waktu, kenyamanan masyarakat serta ketepatan penyelesaian masalah perizinan yang dilayani.

Fasilitas dalam Mendukung Peranan BPTPM Menjalankan Pelayanan

Selain didukung dengan SDM yang berkualitas dimana dalam memberikan pelayanan, SDM Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) harus didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap. Hal itu secara umum antara lain baik dari sarana gedung, tempat duduk yang nyaman, ruangan ber AC, peralatan komputer yang baik, hingga tersedianya halaman parkir gedung yang luas dan aman. Beberapa rincian fasilitas pelayanan yang ada antara lain:

1. Loket Informasi
Menyediakan Loket Informasi guna memudahkan pengguna layanan mendapatkan informasi tentang layanan BPTPM.
2. Loket Pengaduan
Melayani dan merespon setiap pengaduan masyarakat/pelanggan atas pelayanan yang diberikan baik Telpon, Email, Fax, Kotak Pengaduan, maupun Short

Message System (SMS) melalui nomor 081275330020.

3. Front Office
Penerimaan berkas dilakukan di Front Office dengan ketentuan persyaratan yang diminta telah lengkap.
4. Back office
Back Office berfungsi sebagai pemroses izin-izin yang masuk.
5. Akses Pelayanan Terpadu
Pembayaran retribusi dilakukan di Bank Riau yang berada di BPTPM.
6. Tenaga Pengaman
Pemanfaatan tenaga Pengamanan guna menjaga ketentraman dan ketertiban serta kenyamanan dilingkungan BPTPM.
7. Penyimpanan Berkas
Guna pengadministrasian dokumen juga telah dilengkapi dengan lemari arsip.
8. Sistem Manajemen ISO
Pada Tahun 2011 ini BPTPM telah menerapkan SMM ISO 9001: 2008 dalam pelayanan, dimana ini merupakan *upgrading* dari SMM ISO 9001 : 2000 yang pernah diperoleh sebelumnya pada tahun 2007.

Citra Pelayanan Publik di BPTPM Kota Pekanbaru

BPTPM berperan aktif dalam mewujudkan peningkatan investasi dan kegiatan penanaman modal di Kota Pekanbaru melalui peningkatan kualitas layanan perizinan dan non perizinan dengan pelayanan yang prima, serta Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan izin usaha. BPTPM juga berperan dalam peningkatan citra aparatur pemerintahan di Kota Pekanbaru dengan memberikan

pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti.

Citra pelayanan dalam setiap lembaga merupakan hal penting yang perlu diperhatikan bagi tiap lembaga khususnya BPTPM sebagai lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan public secara berkelanjutan. Dalam menjalankan peranannya kepada masyarakat BPTPM harus benar-benar sesuai dengan standarisasi pelayanan, sehingga masyarakat yang mengurus izin di BPTPM merasa dipermudah dan mendapatkan kepuasan. Yang menjadi penilaian unit pelayanan publik ini dititik beratkan pada beberapa kriteria diantaranya, pengembangan dan implementasi visi dan misi pelayanan prima, pengembangan sistem dan prosedur pelayanan termasuk pengelolaan pengaduan masyarakat serta penerapan standar, Pengelolaan dan penggunaan SDM serta pengembangan budaya kerja organisasi. Selain itu juga optimalisasi penggunaan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan.

Peranan BPTPM Dalam Peningkatan Citra Aparatur Kota Pekanbaru Dengan Pelayanan yang Mudah, Cepat, Aman, Transparan dan Pasti

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) kota Pekanbaru memiliki standarisasi kinerja pelayanan publik terhadap masyarakat, selain SOP yang menyangkut dasar hukum, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian, standarisasi yang semestinya ada dalam proses pelayanan.

Sebuah penghargaan yang diberikan atas inovasi dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan. Penghargaan yang diserahkan oleh Wakil Presiden RI, Budiono langsung diterima oleh Kepala BPTPM Edi Satria pada 15 Desember

2010. Selain BPTPM, ada 82 kantor pelayanan lainnya yang juga menerima di seluruh Indonesia. BPTPM Kota Pekanbaru terpilih berdasarkan penilaian Tim Penilai Pusat dan rekomendasi tim panel yang dilanjutkan dengan sidang tim panitia diketuai oleh Menteri Negeri Pemberdayaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi (RB).

Kantor Pelayanan yang mendapat penghargaan memperoleh prediket amat baik sekali. Sebelum pantuhir, sejumlah kantor pelayanan mengikuti seleksi penilaian yang objektif dan transparan. Tahap awal, Kementrian PAN dan RB menerima usulan dari pimpinan setiap kementrian hingga pemerintah daerah. Usulan tersebut dinilai oleh tim penilai pusat yang beranggotakan unsur Pemerintah, LSM, perguruan tinggi dan media massa langsung ke lapangan. Setiap usulan, dikelompokkan menjadi 10 cluster. Observasi ini kemudian diseleksi dan divalidasi oleh tim panel dengan kriteria adanya keunggulan kreasi dan inovasi pengelolaan yang menunjang kemudahan, kelancaran, kepastian dan kenyamanan dalam layanan masyarakat.

Penilaian unit pelayanan publik ini dititik beratkan pada beberapa criteria diantaranya, pengembangan dan implementasi visi dan misi pelayanan prima, pengembangan sistem dan prosedur pelayanan termasuk pengelolaan pengaduan masyarakat serta penerapan standar ISO 9001 : 2008. Kriteria Lain, Pengelolaan dan penggunaan SDM serta pengembangan budaya kerja organisasi. Selain itu juga optimalisasi penggunaan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan.

Peraih penghargaan CPP cukup membanggakan karena dengan

keterbatasan SDM dan sarana dan prasarana yang ada, tetap berupaya melakukan perubahan dan pembaharuan sistem dan tata kerja pelayanan, keberhasilan BPTPM meraih penghargaan CPP ini karena terus menerus berinovasi sesuai arahan Walikota Pekanbaru pada saat itu.

Tanggapan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru.

Dalam pelaksanaan pemberian layanan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru terdapat masyarakat sebagai penerima layanan yang diberikan. Layanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan dimana terdapat syarat dan ketentuan dokumen yang harus dipatuhi oleh masyarakat pengguna layanan. Sebagai Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) yang pernah mendapatkan penghargaan pemberi layanan terbaik bagi masyarakat, BPTPM Kota Pekanbaru telah memenuhi aturan standar yang ditetapkan pemerintah. Namun, sebagai perbandingan BPTPM harus mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat yang pernah menggunakan jasa layanan di BPTPM Kota Pekanbaru.

Persyaratan yang diberikan sebagian besar adalah standar perusahaan yang biasa sudah dimiliki seperti sertifikat tanah, perjanjian sewa menyewa, izin racun api, izin reklame dan lain sebagainya yang masih dianggap tidak menyulitkan. Proses yang terjadi sangat mudah dan efisien, karena setelah melengkapi persyaratan segala sesuatunya ditinggalkan di loket yang disediakan dan waktu

penyelesaiannya tepat waktu dan tidak berbelit-belit.

Bapak Idham Amrar sebagai konsumen juga sempat memberikan komentarnya mengenai tempat pelayanan, Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru memberikan tempat yang nyaman khususnya dalam pengurusan izin usaha dagang. Terdapat kekurangan dalam segi fasilitas, pojok senyum yang disediakan tidak sesuai dengan yang di publikasikan.

Citra Pelayanan Publik yang tercermin di BPTPM Kota Pekanbaru

Dengan adanya peningkatan dan penurunan dari citra BPTPM Kota Pekanbaru yang terbentuk dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut dan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan langsung kepada pengguna pelayanan BPTPM Kota Pekanbaru, maka didapatkan citra pelayanan publik yang tercermin di BPTPM Kota Pekanbaru, yaitu :

- a. BPTPM Kota Pekanbaru telah menerapkan berbagai langkah – langkah yang telah terstruktur dalam hal pengurusan perizinan dan non perizinan.
- b. BPTPM Kota Pekanbaru telah mempersingkat proses pengurusan perizinan tanpa melibatkan calo yang beredar di lingkungan BPTPM Kota Pekanbaru.
- c. BPTPM Kota Pekanbaru telah menetapkan biaya pokok untuk keseluruhan pelayanan perizinan tanpa ada biaya tambahan lainnya.
- d. BPTPM Kota Pekanbaru harus meningkatkan kinerja pelayanan

langsung kepada masyarakat dengan cara memaksimalkan pojok senyum yang terdapat di BPTPM Kota Pekanbaru.

KESIMPULAN

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis melalui **wawancara**, observasi dan **keikutsertaan**, maka dapat disimpulkan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota memiliki peranan melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Selain itu BPTPM membantu upaya pemerintah Kota Pekanbaru dalam memberikan penekanan pelayanan pada aspek kesederhaan pelayanan, kejelasan dan keamanan, transparan, efisien dan ekononis, serta ketepatan waktu dalam pelayanan serta berperan aktif dalam mewujudkan peningkatan investasi dan kegiatan penanaman modal di Kota Pekanbaru melalui peningkatan kualitas layanan perizinan dan non perizinan dengan pelayanan yang prima, serta Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan izin usaha.
2. BPTPM dalam peningkatan citra aparatur pemerintahan di Kota Pekanbaru memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti sebagai pelayanan publik terbaik di masyarakat. Namun, dalam kenyataannya hal pencitraan yang tercermin dimasyarakat tidak seperti yang dijanjikan oleh

BPTPM, banyak masyarakat yang kecewa akan pelayanan khususnya dalam kesederhanaan pelayanan serta transparasi biaya yang dibebankan bagi masyarakat. Hal tersebut memberikan citra negative bagi masyarakat terhadap pelayanan BPTPM Kota Pekanbaru.

SARAN

1. Pelaksanaan pelayanan yang ada saat ini masih perlu ditingkatkan baik dari segi jumlah maupun pelaksanaan dalam pelayanan itu sendiri, sehingga apa yang diharapkan masyarakat dan terlebih pelaku dunia usaha di Kota Pekanbaru akan terwujud.
2. Dalam penetapan biaya yang ditetapkan harusnya BPTPM dapat komitmen dan tidak adanya pungutan dana yang tidak resmi yang muncul dari pegawai dinas yang bersangkutan. Salah satu persoalan yang mungkin perlu diperhatikan adalah peningkatan SDM pegawai serta sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan di BPTPM dan pemerintah Kota Pekanbaru pada umumnya, sehingga yang sudah ada tidak mengalami penurunan dari segi kualitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, *Public Relations: Suatu Pendekatan Praktis*, Pustaka Bani Quraisy, Bandung, 2004.
- Bungin, Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

- E.St Harahap, dkk, *Kamus besar bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Bandung, 2007.
- Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2000.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004.
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009.
- Nurmandi, Achmad, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik, T. Sinergi Visi Utama*, Yogyakarta 2010.
- Ruslan, Rusady, *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi aksara, Jakarta, 2006
- Sutojo, Siswanto; *Membangun Citra Perusahaan; Damar Mulia* Pustaka, Jakarta, 2004.
- Soekanto, Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Rajawali Pers, Jakarta, 2009.
- Tangkilisan, Hessel Nogi, *Manajemen Modern Untuk Sektor Publik*, Balairung & CC, Yogyakarta, 2003.
- Waluyo, Perpajakan Indonesia, Buku 1 Edisi 7, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2007.
- Sumber lainnya : Arsip dan dokumentasi BPTPM kota Pekanbaru Desember 2013
- Wawancara Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM):
1. F. Rudi Misdian, S.P.I Kasubag Penyesunan Program
 2. Harifan Zuhri, SH staff kepegawaian umum dan perlengkapan
 3. Syafril Lili, Staff
- Wawancara Masyarakat Pengguna Layanan BPTPM:
1. Sisca Octaviani, Legal dan umum Sari Residence
 2. Sri Wulandari, usaha salon di Jalan paus
 3. Idham Amrar, CV. Makmur jaya
- Sumber Lain :
- www.BPTpm.pekanbaru.go.id Mei 2014
- www.riaupos.co 27 Maret 2012 dan survey Lapangan 19 desember 2013
- www.KamusBahasaIndonesia.org
- www.riau.go.id
- www.greenradiofmpekanbaru.wordpress.com 08 Januari 2014
- www.seriau.com Januari 2014
- Jurnal :
- Yerni Monita kasenda, *Peranan Humas dalam Membangun Citra PDAM Jayapura*, Jayapura 2010.
- Ulfa Widyaningrum, *Humas dalam Membangun Citra Perusahaan studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas kantor Pos Besar Swurakarta Dalam Membangun Citra Perusahaan*, Surakarta, 2011.
- Yanti Kesumawati, *Peran dan Fungsi PR dalam Membangun Citra Perusahaan Pada Members di PT. Intra Golfins Resort*, Jakarta, 2011.
- Sandra Anggraini, *Peranan Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Outlet Prioritas Perintis Kemerdekaan Medan*, Medan, 2013.