

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPMP2T) KABUPATEN PELALAWAN**

Oleh:

**Efri Liyan**

**(efrilian19@gmail.com)**

**Pembimbing: Dr. Febri Yuliani, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi - Prodi Administrasi Publik - Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 -  
Telp/Fax. 0761-63277

## **Abstract**

Efriliyan. 1101136052. Effectiveness Service in Investment Coordinating Board and Unified Licensing Body Guidanced by Dr. Febri Yuliani, M.Si.

Based on Advertisement Licensing Service. In this past three years obtained some data that license increase every year. Formulation of the problem in this research is “how Service effectivity in Investment Coordinating Board and Unified Licensing Body Pelalawan Regency and what the factors influencing service effectivity” with the purpose of research for “Knowing the service effectivity in Investment Coordinating Board and Unified Licensing Body Pelalawan Regency and knowing the factors influencing service effectivity”.

This research uses qualitative descriptive method that explains a thing based on reality found in the field about strategy of licensing service, especially advertisement. The data use for this research consist of flexibility – adaptation, productivity, job satisfaction, ability of profit, achievement of resources) and secondary (history assignment and authority, Organisation structure, employee condition, requirement for advertisement licensing for the licensee). The data collecting by: observation, interviewing, and study of documentation. Involving sevens people consist of one head of service and survey body and two employee and four licensee.

The result from this research is the effectiveness of the service in Investment Coordinating Board and Unified Licensing Body Pelalawan Regency is going effective and appropriate according to the licensing body’s targets because it is using competence resource from it’s employees with applying the concept of service effectiveness consist of flexibility – adaptation, productivity, job satisfaction, ability of profit, achievement of resources. The succeed of licensed advertisement will be “success” because it is effective in serve all kind of lincensing especially in licensed advertisement in Pelalawan Regency with applying the concept of servive effectiveness, guided by SOP and local regulation of Pelalawan Regency about licensing service in Pelalawan Regency.

**Keywords:** Effectiveness, Service, Licensed Advertisement, Investment Coordinating Board and Unified Licensing Body.

## PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Agar tercipta keseragaman pola, tingkah dan langkah di bidang pelayanan umum oleh aparatur pemerintah. Untuk itu perlu adanya suatu landasan dasar atau pola dasar yang bersifat umum dalam bentuk pemberian pelayanan yang memuaskan atau maksimal kepada masyarakat.

Tuntutan atas kualitas pelayanan hanya dapat terpenuhi dengan upaya perumusan konsep yang berorientasi pada masyarakat itu sebagai pelanggan, bukan berorientasi pada birokrasi, eksekutif, legislatif dan kelompok kepentingannya. Sedikit sekali orang yang berada di dalam pemerintahan yang pernah menggunakan kata pelanggan, karena kebanyakan birokrasi pemerintah kurang mengenal siapa pelanggan mereka. Oleh karenanya untuk memuaskan pelanggan, para aparatur pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga jika telah dilaksanakan akan menumbuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Selain itu juga hal ini akan menjadi suatu ukuran pelayanan publik terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

Buruknya sistem Birokrasi pemerintahan di masa lalu dengan segala implikasinya menjadi titik tolak pemikiran pemerintah untuk melakukan usaha-usaha perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti

pentingnya kualitas pelayanan publik terhadap kemajuan pembangunan baik itu pelayanan publik yang dilakukan oleh pusat maupun oleh pemerintah dalam hal pelayanan publik baik itu tentang perizinan ataupun non perizinan. Selain itu, perbaikan kualitas pelayanan tentang pelayanan tentang perizinan ditujukan untuk menciptakan iklim yang kondusif baik bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah serta meningkatkan daya tarik investasi.

Pada proses pengurusan perizinan misalnya harus dilakukan langsung oleh masyarakat ke instansi atau unit yang menerbitkan surat izin tersebut. Umumnya masyarakat baru mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi dan apa yang harus dilakukan setelah mendatangi instansi yang terkait. Masyarakat mendatangi sendiri meja per meja dan orang per-orang yang terkait dengan perizinan. Pada tiap meja ini, rawan terjadi pungutan liar (pungli). Pada pelayanan dengan pola ini biaya yang dikeluarkan biasanya tidak sesuai dengan biaya yang resmi yang di umumkan, waktu penyelesaiannya pun biasanya tidak jelas, tergantung dari kerajinan masyarakat memantau perizinan yang di urusinya dan jumlah biaya yang dikeluarkan. Situasi tersebut dapat menimbulkan kualitas pelayanan pelayanan yang cenderung memburuk (Dikson, 2008).

Salah satu lembaga yang menangani pelayanan terhadap pelayanan publik adalah BPMP2T yaitu Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yang dimana segala jenis perizinan yang dilayani pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan

mengacu pada Perda Nomor 48 Tahun 2013 Bab III pasal 8. Dalam Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) mempunyai 19 jenis Perizinan, yang dalam tahap proses perizinannya dibawah naungan Bidang Pelayanan dan Survey.

Penyelenggaraan Izin reklame didasarkan kepada Perda No. 20 tahun 2007 tentang Penyelenggaraan izin reklame. Dimana dalam perda tersebut di jelaskan bagaimana Pelaksanaan izin reklame yang tertuang di dalam Pasal 1-2. Serta mekanisme izin Reklame terdapat dalam pasal 9 ayat 1-4. Dan selanjutnya masa berlaku dan perpanjangan izin di jelaskan pada pasal 10 dan pasal 11.

Dapat diketahui bahwa prosedur tetap dalam melakukan perizinan reklame bagi masyarakat atau perusahaan yang ingin melakukan perizinan harus mengikuti standar prosedur yang sudah ditetapkan oleh instansi terkait, dalam hal ini adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan, yang berpatokan kepada Perda No. 20 Tahun 2007 serta Perda No. 48 Tahun 2013.

Maksud dan tujuan dari perizinan reklame di Kabupaten Pelalawan adalah tertibnya Administrasi tentang pelayanan izin reklame serta meningkatkan Pendapatan Asli daerah (PAD) Kabupaten Pelalawan.

Waktu penyelesaian melakukan perizinan reklame tersebut mempunyai 2 Pola, Pola pertama yaitu 3 hari kerja dengan tidak adanya survey. Pola kedua yaitu 15 hari kerja terhitung setelah survey lapangan dan berkas lengkap

diterima. Selama melakukan perizinan baik itu perizinan reklame maupun perizinan lainnya tidak dikenakan biaya, serta masa berlaku izin tersebut selama 1 tahun.

Jumlah pelayanan izin reklame di Kabupaten Pelalawan selama jangka waktu 2011-2013 mengalami peningkatan, baik itu sifat perizinannya yang baru maupun yang diperpanjang.

Klasifikasi Jenis Usaha dalam perizinan Reklame masih di dominasi oleh usaha Reklame atas nama Rokok, yang memegang lebih dari 69,30% hak nya dalam mempromosikan usahanya tersebut di Kabupaten Pelalawan atau Jumlah Izin nya mencapai 158 perizinan selama periode 2011-2013. Lalu di lanjutkan dengan Advertising dengan jumlah perizinan 42 buah dengan persentase 18,42%. Disini bisa dilihat juga, bahwa usaha Advertising lambat laun akan mempengaruhi pemikiran masyarakat di kabupaten Pelalawan. Lalu kendaraan Bermotor dengan 5,26%. Termasuk didalamnya Showroom Mobil maupun Sepeda Motor. Lalu ada Retail dengan 6 Perizinan memperoleh persentase 2,63%. Lalu ada warung Makan, Elektronik, Operator Seluler Perbankan yang masing-masing dengan 0,88%. Dan terakhir adalah Rumah sakit, dan Toko Buku yang masing-masing memberikan sumbangannya 0,44% dalam melakukan perizinan reklame di Kabupaten Pelalawan.

Maksud dan Tujuan dari diadakannya Perizinan Reklame di Kabupaten Pelalawan adalah Meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah) di sektor Pelayanan Perizinan Reklame. Pemerintah Kabupaten Pelalawan pada awal

tahun 2013 telah memasang target dalam perizinan reklame di Kabupaten Pelalawan tersebut. Yang langsung diebrikan tanggung jawabnya kepada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan perizinan Terpadu. Target dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) itu sendiri pada tahun 2013 juga melampaui target yang telah ditetapkan. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel berikut ini.

Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti, bagaimanakah prosedur dan proses serta fenomena-fenomena dalam pelayanan perizinan Reklame yang dituangkan dalam sebuah Penelitian yang berjudul: “Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan”

#### A. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan fenomena yang ditemui di lapangan yang dikemukakan pada latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Bagaimana Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan ?

#### B. TUJUAN DAN KEGUANAAN PENELITIAN

1. Tujuan penelitian
  - 1) Untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan.
  - 2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan.
2. Kegunaan penelitian
  - a. Secara Teoritis
    - a) Hasil penelitian ini dapat memacu perkembangan Ilmu Administrasi Publik Khususnya tentang efektivitas pelayanan izin reklame.
    - b) Sebagai bahan informasi bagi kalangan akademis lainnya yang ingin memperdalam kajian yang sama berhubungan dengan penelitian ini.
  - b. Secara Praktis
    - a) Menambah wawasan dan pengetahuan penulis khususnya dalam mengetahui Efektivitas Pelayanan perizinan di Kabupaten Pelalawan.
    - b) Memberi masukan kepada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten

Pelalawan dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat yang berada di wilayah Kabupaten Pelalawan.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Pangkalan Kerinci, Perkantoran Bhakti Praja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan. Adapun yang dijadikan informan yang dianggap mengetahui dengan mendalam serta mengetahui dapat memberikan keterangan yang lengkap dan dapat dipercaya melakukan efektivitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan meliputi Kepala Bagian Pelayanan dan Survey dan pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan fenomena penelitian. Dimana teknik pemilihan informan tersebut melalui Proportionate Stratified Sampling. Adapun informan yang dijadikan tersebut dianggap mengetahui secara terperinci dengan sistem acak, tapi membuat strata atau kelasnya. Dalam hal ini adalah Kepala Bidang pelayanan sebagai key Informan dan pihak terkait yang diacak sebagai informan pendukung.

Analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu data-data yang diperoleh akan dibahas secara menyeluruh berdasarkan kenyataan yang terjadi di instansi atau kantor tempat penelitian ini dilaksanakan, kemudian dibandingkan dengan konsep maupun teori-teori yang mendukung pembahasan terhadap

permasalahan dalam penelitian ini, dan kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku umum

Untuk meningkatkan tingkat kepercayaan dan devaliditas terhadap data penelitian ini, penulis melakukan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi secara umum merupakan kegiatan check, re-check, dan crosscheck antara materi atau data dengan observasi penelitian di lapangan, yang selanjutnya hasil observasi ini dilakukan crosscheck melalui persepsi peneliti.

## **HASIL**

Didalam bab ini akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan, Bidang Pelayanan dan Survey, Staf dan Pegawai dan masyarakat penerima izin reklame yang dipilih menjadi informan untuk memberikan penjelasan mengenai Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan. Dari hasil ini terkumpul sejumlah data yang diperlukan untuk Efektivitas Pelayanan izin reklame.

A. Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada masalah penelitian di dalam latar belakang masalah, yaitu mengenai Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu

Kabupaten Pelalawan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bernaung di Kabupaten Pelalawan dalam hal mengurus masalah perizinan dan non perizinan yang ada di kawasan Kabupaten Pelalawan. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 48 Tahun 2013 tentang standar dan prosedur pelayanan perizinan non perizinan.

Salah satu pelayanan perizinan tersebut adalah pelayanan izin reklame yang berdasarkan pada Peraturan daerah No. 20 Tahun 2007 Kabupaten Pelalawan. Adapun maksud dan tujuan yakni tertibnya administrasi pelayanan perizinan reklame dan meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah) Kabupaten Pelalawan.

Untuk memperoleh efektivitas Pelayanan perizinan reklame di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan dapat dilihat dari hasil wawancara dan observasi. Dan analisa data yang diperlukan akan diuraikan sesuai dengan indikator penelitian dalam konsep Efektivitas Pelayanan, Meliputi: Keluwesan – Adaptasi, Produktivitas Kerja, Kepuasan Kerja, Kemampuan Berlaba, dan Pencapaian Sumber Daya.

#### 1. Keluwesan - Adaptasi

Merupakan kemampuan sebuah organisasi untuk mengubah prosedur standar operasinya jika lingkungan di tempat itu berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan.

Untuk jangka waktu yang diberikan pihak BPMP2T dalam mengurus perizinan yaitu memakai 2 pola, pola pertama tidak memakai survey memakan waktu 3 hari kerja. Sedangkan pola kedua yang

memakan waktu 15 hari kerja. Dalam proses perizinan pihak BPMP2T jika syaratnya tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon izin reklame, dan dapat diterima kembali apabila persyaratannya sudah lengkap. Dalam hal berlaku izinnya apabila sudah habis maka pihak instansi terkait dalam hal ini adalah dalam hal ini bekerja sama dengan SATPOL PP sebagai pihak penegak dalam hal menjalankan Perda, apabila ada oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dalam hal prosedur seperti masih terpasangnya reklame walaupun masa berlakunya sudah habis.

#### 2. Produktivitas

Merupakan kuantitas atau volume dari produk atau jasa pokok yang dihasilkan organisasi. Dapat diukur menurut tiga tingkatan: tingkatan individual, kelompok, dan keseluruhan organisasi. Ini bukan ukuran efisiensi, tidak ada perhitungan nisbah biaya dan keluaran.

Dalam hal meningkatkan produktivitas pelayanan pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan setiap tahunnya mengadakan sosialisasi ke Kecamatan-Kecamatan se Kabupaten Pelalawan dalam rangka menyampaikan prosedur pelayanan perizinan dan tata cara pengurusan perizinan yang nantinya akan disampaikan kepada masyarakat-masyarakat yang berada di Kecamatan masing-masing. Metode yang digunakan untuk menjelaskan kepada masyarakat penerima izin reklame dan menjelaskan ketentuan-ketentuan tentang masa berlakunya izin kepada masyarakat penerima izin reklame. Yang diinginkan itu

adalah kualitas pelayanan yang cepat sesuai dengan MOTTO instansi Badan kami yaitu C.A.K.A.P.

Prosedur dalam pelayanan perizinan reklame di Badan Penanaman Modal adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir permohonan
2. Pemeriksaan kelengkapan
3. Penentuan pola Pelayanan
4. Proses penertiban izin
5. Periksa dan paraf:
  - a. Petugas verifikasi
  - b. Kasubid Pelayanan
  - c. Kabid Pelayanan dan survey
6. Penandatanganan izin oleh Kepala Badan
7. Perforasi
8. Pemohon penerima izin

Adapun persyaratan umum yang harus dilakukan oleh penerima izin adalah sebagai berikut:

1. Permohonan secara tertulis
2. Foto copy KTP
3. Foto copy SKPD dari DPKKD
4. Surat pernyataan atas permohonan izin reklame
5. Materai Rp. 6000,00 2(dua) Lembar
6. Pas foto ukuran 3X4 sebanyak 2 lembar
7. Surat kuasa (apabila perusahaan bukan milik/diwakilkan)

Sedangkan persyaratan khusus yang diperlukan adalah sebagai berikut:

1. Rekomendasi tim teknis
2. Surat pernyataan balik nama (Akta Perubahan)
3. Surat kehilangan dari kepolisian (jika hilang)

### 3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranannya atau pekerjaannya dalam organisasi.

Kritikan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat penerima izin reklame diambil sebagai bahan evaluasi kearah kebaikan pelayanan di masa mendatang. Permasalahan dalam rangka pelayanan masyarakat di diskusikan di Bidang Pelayanan. Pihak BPMP2T menerima krtikan dan saran itu dengan baik, membuat dan meletakkan beberapa kotak saran di beberapa sudut kantor BPMP2T untuk mengetahui jenis-jenis dan masukan-masukan seperti apa saja yang diterima kepada pihak BPMP2T.

Kepedulian pegawai dalam melayani urusan izin reklame sudah berjalan dengan baik, serta perhatiannya kepada masyarakat penerima izin reklame juga sudah digolongkan baik. Begitu juga dengan pemahaman dari pegawai mengenai saran dan kritik juga sudah diterima dengan baik.

Saran dan kritik ditanggapi sepenuhnya oleh para pegawai dan akan dikoordinasikan pada waktu rapat koordinasi dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Survey Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kabupaten Pelalawan.

### 4. Kemampuan Berlaba

Kemampuan berlaba adalah penghasilan atau penanaman modal yang dipakai untuk menjalankan organisasi dilihat dari sudut pandang si pemilik, jumlah dari sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi,

terkadang dinyatakan dalam bentuk persentase.

Masyarakat penerima izin reklame tidak dikenakan tarif sepeser pun. Ini sesuai dengan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009. Tidak dikenakan tarif atau biaya apapun dalam perizinan reklame di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, yang wajib dibayar oleh penerima izin reklame yaitu membayar pajak tahunan di Dinas pendapatan Daerah Kabupaten Pelalawan.

Dalam kemampuan berlabanya, izin reklame bagi perusahaan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pihak dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu pandai dalam mencari tempat strategis memasang reklame nya.

Bagi pemerintahan Kabupaten Pelalawan dengan meningkatnya perizinan reklame maka meningkat pula PAD (Pendapatan Asli Daerah) Kabupaten Pelalawan dalam pemasukan jenis reklame.

## 5. Pencapaian Sumber Daya

Pencapaian Sumber Daya merupakan batasan keberhasilan organisasi berinteraksinya memperoleh sumber daya yang langka dan berharga yang diperlukannya untuk operasi yang efektif. Hal ini dipandang dari jangka panjang yang optimum dan bukan rencana jangka pendek yang maksimal

Setiap permasalahan dirapatkan dalam ruang lingkup tim teknis dan bidang pelayanan. Untuk meningkatkan kesadaran bahwa setiap pergerakan dari pegawai pasti diperhatikan oleh masyarakat penerima izin baik itu secara sengaja

maupun tidak disengaja. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan mengenai pelayanan perizinan dan penanaman modal maka akan meningkatkan kompetensi dari pegawai kepada masyarakat penerima izin.

Pelayanan dengan tepat dan akurat serta dapat dipercaya juga menjadi kunci bagaimana dapat perhatian dari masyarakat penerima izin reklame di Kabupaten Pelalawan

## B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan maksudnya adalah dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan, baik secara prosedur, sistem, proses, dan teknis di dalam organisasi. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang cukup untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman SDM yang diperlukan, namun kemampuan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki SDM juga modal awal dalam membantu pelaksanaan tugasnya. Dari hasil data yang diperoleh dari melalui wawancara yang dilakukan bahwa peningkatan Sumber Daya Manusia yang dilakukan di Badan Penanaman Modal dan pelayanan perizinan terpadu (BPMP2T) Kabupaten

Pelalawan dalam melayani pengurusan perizinan reklame sudah berjalan dengan efektif, tetapi masih jarang dalam menjalani jalur pendidikan dan pelatihan untuk para pegawainya karena terkendala pada dana dan waktu. Dengan sangat jarang nya pegawai mendapatkan pelatihan itu mempengaruhi dalam mengembangkan pelayanan perizinan. Diharapkan adanya himbuan agar diadakan pendidikan dan pelatihan yang intens dan cukup bagi pegawai di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan agar dapat memberikan pelayanan mengenai perizinan agar menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya.

Dalam hal ini kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja untuk mencapai tujuan dan sasarannya. Dimana keberhasilan kepemimpinan dalam sebuah organisasi di pengaruhi oleh kecerdasan, kedewasaan dalam keleluasaan hubungan sosial, motivasi diri, dan dorongan berprestasi serta sikap yang berhubungan dengan kemanusiaan. Kepemimpinan yang arif dan bijaksana juga dapat memberikan motivasi dan dorongan kepada setiap bawahannya agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Untuk itu hendaknya pimpinan harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan kesalahan. Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan terhadap kepemimpinan sudah berjalan dengan semestinya tetapi masih kurang baik karena pimpinan

hanya melakukan pertemuan dan pemberian motivasi sebanyak dua kali dalam seminggu, serta melakukan rapat juga hanya dua minggu sekali. Tidak ada sanksi yang jelas terhadap pegawai yang melakukan kesalahan dan tidak melakukan pelayanan dengan semsetinya. Dalam hal memberikan tawaran kepada masyarakat penerima izin reklame dalam hal melayani urusan perizinan nya dengan cepat tetapi harus membayar mahal sudah tidak ada lagi, karena oknum-oknum seperti itu sudah diwanti-wanti dari awal kepada pegawai Badan Penanaman Modal dan Pelayanan perizinan Terpadu mengenai penanaman dasar mengani etika bahwasanya pegawai merupakan pelayan kepada msasyarakat yang membutuhkan pelayanan perizinan dalam situasi dan kondisi apapun.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan suatu organisasi/instansi adalah motivasi kerja SDM yang ada dalam lingkungan organisasi/instansi tersebut. Motivasi berhubungan dengan kekuatan (dorongan) yang berada di dalam diri manusia, sehingga motivasi kerja menunjuk pada kondisi-kondisi (di dalam dan diluar individu) yang menyebabkan adanya keragaman dalam intensitas, kualitas, arah dan lamanya perilaku kerja. Berdasarkan penelitian dan pengamatan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, motivasi yang diberikan pegawai masih sangat kurang. Sumber daya manusia adalah faktor terhadap gairah kerja pegawai dan hal ini merupakan tanggung jawab kepala atasan suatu organisasi dalam hal ini adalah Kepala Badan maupun Kepala Bidang di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan

Terpadu Kabupaten Pelalawan untuk memberikan motivasi kepada pegawainya. Motivasi yang diberikan kepada para pegawai masih sangat kurang, misalnya saja pemberian penghargaan untuk pegawai disiplin dan berprestasi tidak ada, begiitu juga dengan pemberian uang tambahan atau uang lembur tidak pernah diberikan kepada pegawai sehingga pegawai malas-malasan dalam melakukan pekerjaannya.

Iklm organisasi penting untuk diciptakan karena merupakan persepsi seorang tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklm ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai oleh organisasi. Miner (1998) menyatakan aspek-aspek definisi iklm organisasi sebagai berikut:

1. Iklm organisasi berkaitan dengan unit yang besar yang mengandung ciri karakteristik tertentu.
2. Iklm organisasi lebih mendeskripsikan suatu unit organisasi daripada memilikinya.
3. Iklm organisasi berasal dari praktik organisasi, dan
4. Iklm organisasi mempengaruhi perilaku dan sikap anggota organisasi.

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki cara tersendiri dalam menyajikan usahanya. Oleh karena itu, suatu organisasi mempunyai iklm berbeda dengan organisasi lainnya. Iklm dapat bersifat menekan, netral atau dapat pula bersifat mendukung, tergantung bagian yang mengaturnya, karena itu setiap organisasi selalu mempunyai

iklm kerja yang unik. Organisasi cenderung menarik dan mempertahankan orang-orang yang sesuai dengan iklimnya, sehingga dalam tingkatan tertentu polanya dapat langgeng dan bertahan lama.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti, mengenai efektivitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan maka terdapat beberapa hal yang bisa peneliti jadikan sebagai kesimpulan dalam penulisan ini yaitu :

1. Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan Berjalan dengan Efektif dan sesuai dengan target dengan menerapkan konsep Efektivitas Pelayanan yang terdiri dari Keluwesan – Adaptasi, Produktivitas, Kepuasan Kerja, Kemampuan Berlaba, dan Pencapaian Sumber Daya. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yaitu meliputi Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan, Motivasi, dan Iklm Kerja.
2. Keberhasilan pelayanan izin reklame di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan sudah “Berhasil” karena efektivitas pelayanan izin reklame yang ditetapkannya di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan terpadu

(BPMP2T) adalah dengan mempedomani SOP (Standar Operasional Prosedurnya) dengan baik, sehingga berjalan dengan baik dan lancar. Keluwesan dari pihak BPMP2T dalam menangani urusan izin reklame apabila masyarakat penerima izin tidak memenuhi persyaratan, maka bisa melengkapinya. Ada dua tahapan dalam mengurus perizinan reklame, pola pertama yaitu 3 hari kerja tanpa kunjungan lapangan dan pola kedua 14 hari kerja dengan kunjungan lapangan. Pihak BPMP2T tidak mengenakan tarif dalam hal mengurus perizinannya, tetapi masyarakat penerima izin reklame wajib membayar pajak reklamenya di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Pelalawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah) yang cukup besar setiap tahunnya di Kabupaten Pelalawan.

- melayani urusan perizinan khususnya perizinan reklame.
4. Perhatian pada pemahaman kritik dan saran masih perlu ditingkatkan.
  5. Adanya inovasi-inovasi terbaru dari pihak Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan untuk menjadi lebih baik lagi dimasa mendatang.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dirumuskan beberapa saran penelitian, sebagai berikut:

1. Perhatian pada kebutuhan pegawai dan masyarakat penerima izin perlu ditingkatkan.
2. Kepercayaan diri pegawai Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Pelalawan dalam melayani urusan izin reklame perlu ditingkatkan.
3. Pencapaian Sumber Daya dalam bekerja perlu ditingkatkan lagi, untuk bisa bersaing dengan daerah-daerah lainnya dalam hal

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Barata, Atep A. 2004. Dasar-dasar pelayanan prima. PT. Gramedia. Jakarta.
- Boediono, Drs. 2003. Pelayanan prima perpajakan. Rineka Cipta. Jakarta..
- Hessel, Nogi. 2005, Manajemen II. BPFE. Jakarta.
- Mahyadi. 1998. Organisasi, Teori, Struktur, dan proses. Departemen P&K. Jakarta.
- Manning, Marilyn & Haddock, Patricia. 2010. Manajemen Kantor : Panduan Produktivitas dan Efektivitas. PT. Indeks. Jakarta.
- Mulia, Nasution. 2000. Manajemen Personalitation dan Aplikasi dalam Perusahaan. Djambatan. Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2000. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta.
- Robbin, Stepen. 1995. Teori Organisasi Struktur Desain dan Aplikasi. Edisi ke III, Alcan. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance. Mandar maju. Jakarta.
- Setiawaty. 1997. Peranan Pimpinan dalam meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. Pupuk Sriwidjaja Pekanbaru Kantor Pemasaran Wilayah Riau Pekanbaru. Administrasi Negara. FISIP-UNRI.
- Steers Richard, M. 1995. Efektivitas organisasi. Erlangga. Jakarta.
- Sugiono, Prof, Dr. 2005. Metode penelitian Administrasi. CV. Alfabeta. Bandung.
- Suteki, Adrian. 2010. Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik. Sinar Grafika Offset. Jakarta.
- Suyanto, M. 2006. Strategi Perancangan Iklan Outdoor Kelas Dunia. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta: Bandung
- Sumardi, Nyoman. 2005. Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Citra Utama: Jakarta
- Thoha, Miftah. 2012. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Kencana: Jakarta

### Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Daerah No. 20 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Izin Reklame Kabupaten Pelalawan.
- Pertaturan Daerah No. 48 Tahun 2013 Tentang Standar Prosedur Pelayanan di BPMP2T Kabupaten Pelalawan.