

**PELAYANAN PENGURUSAN PERIZINAN DI KANTOR BADAN PELAYANAN  
TERPADU PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL (BPTP2M) KABUPATEN  
ROKAN HULU TAHUN 2013 - 2014**

**By: Husnir Wansitio**

[husirwansitio@icloud.com](mailto:husirwansitio@icloud.com)

Supervisor: **Dr. H. Aliyusri, MS**

*Library of Riau University*

Department of Government  
Faculty of Social Science and Political Science  
University of Riau

Campus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km 12.5 Simp. New Pekanbaru  
Phone Fax 0761-63277

***ABSTRACT***

*Coherent Ministering body about permit And Regency Capital Instilling Rokan Hulu is SKPD (region peripheral unit of work) new at Rokan Hulu's regency accords Regent Father oral instruction Rokan Hulu office about permit obliging gets to give service that satisfies to society. Condition of coherent Ministering Body office about permit And Regency Capital Instilling Rokan Hulu who constitutes new SKPD one stills in fix process and needs administration settlement.*

*Service publicing to constitute a direct process among ministering provider with society. On society present moment always hopes and waiting when public service will get better and gets appreciation by society. We shall can understand public service that actually, therefore really needs presumably word theory or concept hits public service.*

*Increasing service to society also constitute effort to increase kesejahteraan society. One of community service area is ministering area about permit which constitute Regency Government task Rokan Hulu and in particular coherent Ministering Body Office about permit And Capital Instilling to even out it.*

*Keywords: Pelayanan, Perizinan, Kesejahteraan masyarakat.*

## PENDAHULUAN

Desentralisasi dan otonomi daerah pada dasarnya bertujuan sebagai upaya pendekatan diri pemerintah dengan masyarakat yang salah satunya dengan cara pemberian pelayanan publik yang lebih baik dan lebih mudah kepada masyarakat lokal, dengan dilaksanakannya pemberian pelayanan yang mudah dan baik kepada masyarakat akan menumbuhkan kerja sama antara instansi pemerintah dengan masyarakat.

Namun pada kenyataan desentralisasi otonomi daerah yang dijalankan oleh pemerintah daerah selama ini belum didorong dan diikuti oleh pelayanan publik yang baik, dalam pelaksanaan pelayanan publik kekuasaan begitu dominan menguasai instansi pemerintah, keadaan semacam ini menyebabkan birokrasi semakin jauh dari tujuan utamanya sebagai pelayan masyarakat, sehingga para birokrat lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayan atau abdi bagi masyarakat.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Negara.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan manajemen penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan kerja sama yang

baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan.

Maka secara teknis pelayanan publik harus mengikuti mekanisme yang sesuai dengan peraturan daerah yang telah ditetapkan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik dan yang terbaik.

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di Universitas Negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di Universitas Negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perizinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (TPU).

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah pada prinsipnya telah menetapkan pelayanan sebagai salah satu tugas pokok yang dilaksanakan oleh pemerintah Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia. Oleh karna itu pemerintah daerah harus memperhatikan azas-azas pelayanan. Hal ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah melalui instansi-instansi pemerintahan dapat dilaksanakan dengan maksimal. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan berasaskan:

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian Hukum;

- c. Kesamaan Hak;
- d. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan Perlakuan/ Tidak Diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan;
- k. Ketepatan Waktu Dan;
- l. Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan.

Di dalam menyelenggarakan pelayanan publik standar pelayanan sekurang-kurangnya harus sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan  
Biaya/tarif pelayan pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana Dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Peningkatan efektifitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan pimpinan, motivasi yang tinggi dari aparat atau pegawai, struktur organisasi yang jelas dan masih banyak faktor lainnya yang dianggap berperan dalam mempengaruhi kinerja aparat. Untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat, berbagai sumber daya baru, baik merupakan sumber daya manusia, sumber finansial, maupun sumber daya kelembagaan dalam upaya meningkatkan peranannya di dalam kegiatan sosial ekonomi.

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan mengoptimalkan kinerja dalam layanan publik secara baik sehingga tidak akan terjadi diskriminasi dan dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat.

Peran pemerintah Daerah dalam pelayanan perizinan mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Kepentingan Pemerintah Daerah terhadap pelayanan perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah.

Kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi serta penerbitan izin menurut Undang-Undang dan peraturan yang berlaku. Namun untuk mencegah terjadinya pungutan pajak dan retribusi yang berlebihan serta perizinan yang menghambat telah ditetapkan melalui Peraturan Daerah.

Kemampuan dalam pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi, semakin tinggi kemampuan yang dimiliki aparat dalam melaksanakan tugas semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi. Menjadi kebijakan setiap organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan aparat yaitu dengan menyertakan dalam pendidikan dan pelatihan sebelumnya, sehingga akan

memberi kesempatan bagi aparat untuk mengembangkan kualitas potensi yang dimilikinya.

Jadi dengan adanya kemampuan pelayanan yang ketat dan koordinasi yang mantap akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan. Peningkatan efektifitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan pimpinan, motivasi yang tinggi dari aparat atau pegawai, struktur organisasi yang jelas dan masih banyak faktor lainnya yang dianggap berperan dalam mempengaruhi kerja.

Pemberi pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam pelayanan publik dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. (**Dalam Dwiyanto, 2012: 14**).

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (**Sinambela, 2006: 5**). Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari (**Frederickson, 1987: 41**).

Secara teoritis, menurut **Sinambela, 2006 : 6** tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi**  
Yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipasif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan Hak**  
Tidak diskrimatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan public harus memnuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik.

Maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan

kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Selain itu juga terdapat komponen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Pemikahan, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Izin Mengemudi, Izin Mendirikan Bangunan, Paspor, Akte Tanah, dan sebagainya.

Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Rokan Hulu merupakan lembaga teknis daerah Kabupaten Rokan Hulu yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah yang merujuk Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu adalah SKPD (satuan kerja perangkat daerah) baru di kabupaten Rokan Hulu sesuai instruksi lisan Bapak Bupati Rokan Hulu kantor perizinan haruslah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Kondisi kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu yang merupakan SKPD baru yang masih dalam proses pembenahan dan membutuhkan penataan administrasi, Namun hal ini tidak lah bisa menjadi sebuah alasan bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi

publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian. hal seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat.

Meskipun demikian, pemburuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dalam kerangka pelayanan (Kurniawan, 2005: 1-2).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 1992: 198).

Pelayanan publik merupakan suatu proses langsung antara penyedia pelayanan dengan masyarakat. Pada saat sekarang masyarakat selalu berharap dan menunggu-nunggu kapan pelayanan publik akan membaik dan mendapat apresiasi oleh masyarakat. Kita harus bisa memahami pelayanan publik yang sebenarnya, oleh karena itu sangat perlu kiranya menjelaskan teori atau konsep mengenai pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagaimana yang ditemukan dalam penelitiannya bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. (Atmaja,2002: 16).

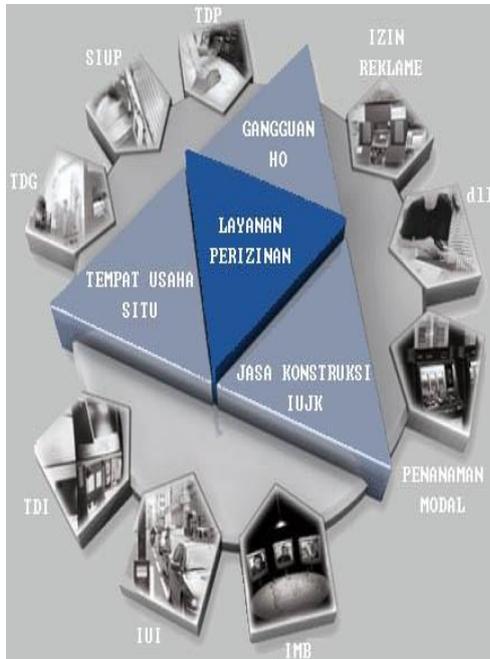
Adapun prinsip dari pelayanan publik menurut (Mahmudi2005:208) adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur  
Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit prinsip apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah harus ditinggalkan dan diganti dengan hendaknya dipermudah jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat, jangan dipersulit
2. Kejelasan  
Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrative dalam pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktek percaloan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan.
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.
4. Akurasi Produk Pelayanan Publik  
produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah.
5. Kelengkapan Sarana dan Prasara  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

7. Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
8. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan  
Walaupun SKPD baru harusnya dalam urusan pelayanan baik itu dari segi kualitas kerja pegawai, sarana dan prasarana, maupun hal-hal lain yang dibutuhkan dalam pelayanan di kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu hendaknya penataan dan pembenahan harus segera cepat dilakukan, agar pelayanan yang maksimal dan memuaskan bisa dapat terwujud.  
Berdasarkan SK Bupati Rokan Hulu nomor : 370 Tahun 2009 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Dibidang Perizinan Kepada Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu maka Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu melayani 5 (lima) jenis perizinan yang mulai tanggal 17 september 2009 meliputi:
  1. Izin Tempat Usaha.(SITU)
  2. Izin Gangguan (HO)
  3. Izin Usaha Jangka Konstruksi (IUJK)
  4. Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
  5. Izin Tanda Daftar Perdagangan (TDP)

**Gambar: 1**  
**Jenis Pelayanan Perizinan Kantor**  
**Badan Pelayanan Terpadu Perizinan**  
**Dan Penanaman Modal Kabupaten**  
**Rokan Hulu**



Selama ini fungsi pelayanan publik yang merupakan perizinan dan non perizinan terletak di SKPD yang membidangi suatu tugas pokok, permasalahan tersebut menimbulkan dampak bagi masyarakat karna terlalu banyak prosedur dan berbelit-belitnya pengurusan izin yang harus dilalui, masyarakat harus mengurus perizinan dan non perizinan ke SKPD yang apabila lebih dari satu jenis izin bisa memakan waktu pengurusan yang lama dikarenakan adanya izin yang terletak pengurusannya di dua SKPD yang berbeda dengan dua prosedur yang berbeda pula dengan adanya kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu, hal tersebut dapat dipermudah dengan adanya SOP (*standar operating procedure*) atau prosedur tetap yang jelas pada setiap jenis pelayanan.

Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu untuk waktu pelaksanaan pelayanan perizinan berpedoman pada surat edaran Bupati Rokan Hulu Nomor:80/HKO/20 perihal

pelaksanaan pelayanan perizinan operasional dan izin gangguan untuk pelayanan perizinan seluruh bentuk usaha yang berskala besar pada Peraturan Daerah Nomor 30 Tahun 2002 dilakukan oleh Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu dan berdasarkan Peraturan Daerah No 1 Tahun 2003 untuk perizinan yang tidak memerlukan cek lapangan waktu penyelesaiannya 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap dan yang memerlukan cek lapangan waktu penyelesaiannya 10 (sepuluh) kerja terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap. Berarti waktu pelaksanaan pelayanan perizinan maksimal 10 (sepuluh) hari.

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan perizinan yang merupakan tugas Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu dan khususnya Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal untuk menyelenggarakannya. Akan tetapi, kenyataan yang sering terjadi kurang sesuai dengan harapan Masyarakat, dimana masih dijumpai hal-hal yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, penulis menemukan beberapa masalah ataupun fenomena mengenai pelayanan yang terjadi dilapangan, yaitu:

- produk pelayanan yang kurang akurat, benar, tepat dan sahhal ini menyangkut pada Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu, dalam hal perpanjangan izin Usaha (HO) Ibu Yasni menyatakan Izin Usahanya untuk tahun 2014 sudah diperpanjang, namun tagihan yang ada dari pihak BPTP2M untuk tahun 2014 masih tetap diantar kerumahnya begitu juga dengan Bapak Rizal Daulay. Hal ini jelas

dapat merugikan masyarakat dan tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Biaya pelayanan atau tarif retribusi yang tidak sesuai dengan Peraturan yang sudah ada dan cenderung berlebihan, disini Ibu Misnani mengurus perpanjangan izin usaha, dari tarif retribusi yang telah ditetapkan Ibuk misnani seharusnya dikenakan biaya yaitu Rp 780.000 untuk masa 1 tahun dan termasuk denda 1 bulan, namun kenyataan yang terjadi Ibu misnani dikenakan sebesar Rp.820.000 hal ini menjadi pertanyaan bagi masyarakat yang masih bingung dengan tarif biaya yang dikeluarkan pihak BPTP2M, hal ini juga tidak sesuai dengan peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 6 tahun 2011 tentang retribusi izin tertentu.

Berdasarkan observasi langsung dilapangan dengan ditemukan fenomena-fenomena yang dijelas kan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut menjadi sebuah judul penelitian. Judul yang penulis rumuskan adalah **“Pelayananan Pengurusan Perizinan Di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2013-2014“**

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penilaian mengacu pada rumusan permasalahan, bahwa data dan informasi yang diperoleh dan dikumpulkan melalui berbagai survey dijadikan dasar untuk mendiskripsikan atau menggambarkan setiap indikator penelitian. Dari penjelasan diatas tipe penelitian ini dapat dikategorikan tipe deskriptif, dengan metode kualitatif.yakni

pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi selanjutnya menggambarkan fakta sesuai dengan situasi dan kondisi dilapangan berdasarkan fakta.

### 1. Lokasi penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Rokan Hulu, yang dilakukan dikantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu. Dan melakukan pengamatan terhadap pelayanan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu terutama di kantor BPTPPM yang berada di Ibu Kota Kabupaten yaitu Pasir Pangaraian, hal ini berdasarkan judul dan fenomena-fenomena mengenai Pelayanan pengurusan perizinan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu.

### 2. Sumber data

Adapun informan penelitian ini adalah orang yang mengetahui masalah secara mendalam, adapun informan dalam penelitian ini adalah:

**Tabel: 1.1**

**Daftar Informan**

No	Klasifikasi	Jumlah
1.	Kepala BPTPPM	1 orang
2.	Pegawai BPTPPM	12 orang
3.	Masyarakat	15 orang

*Sumber: Data Olahan 2015*

### 3. Jenis data

Data yang diperlukan dalam penulisan penelitian ini adalah data primer dan sekunder

#### a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh penulis secara langsung dari sumbernya atau responnya dengan menggunakan teknik pengambilan data yang telah ditentukan oleh penulis yang berkaitan dengan Pelayanan

pengurusan perizinan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu. Serta tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah tersebut.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui berbagai bahan dari literatur-literatur, buku-buku dan data yang dikumpulkan dari sejumlah data yang tersedia secara tertulis, serta data-data yang menurut penulis dapat melengkapi penelitian ini, dan menjadikan tulisan ini menjadi sempurna.

#### 4. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah melakukan tanya jawab secara langsung terhadap pihak-pihak yang terkait mengenai judul dan masalah penelitian ini, sebagai sumber informasi dan sumber data agar penulis penelitian menjadi lebih lengkap dan valid.

b. Dokumentasi

karena menggunakan data primer saja tidak mencukupi, maka penelitian dapat juga menggunakan atau memanfaatkan data sekunder berupa teknik dokumentasi, antara lain dengan memanfaatkan bahan-bahan dokumen dan laporan guna mendukung data yang diperlukan dalam menjelaskan masalah pelayanan pengurusan izin di Kantor BPTPPM.

#### 5. Teknik analisa data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

analisis dan deskriptif kualitatif, yaitu untuk pengolahan data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara dan pengamatan dilapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelayanan Pengurusan Perizinan Di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu

Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dari hakekat pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan public yang dijalankan. Proses pelayanan public pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan public yang dimaksud perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yaitu aspek pokok internal organisasi (pelayan) serta aspek eksternal organisasi yaitu kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat.

Model manajemen pelayanan yang serba manipulitik, birokratik, dan sentralistik ini menyebabkan tidak adanya kompetensi dan tindak sensitive terhadap persoalan perbaikan kualitas secara menyeluruh. Dalam model pelayanan ini birokrasi yang ada cenderung arogan, tidak responsive, tidak akuntabel dan seakan sengaja mengambil jarak sosial yang terlalu lebar dari public. Pelayanan publik konvensional yang lebih berorientasi pada kepentingan-kepentingan internal birokrasi.

Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu memiliki maksud yaitu seiring dengan program pemerintah pusat untuk menciptakan aparatur yang bersih bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme sehingga lebih mengedepankan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka peningkatan pelayanan umum adalah merupakan suatu tuntutan yang tidak bisa ditunda-tunda lagi oleh pemerintah daerah. salah satu bentuk pelayanan prima di Bidang Perizinan.

Adapun yang dimaksud dengan Pelayanan Prima adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang memenuhi prinsip pelayanan yang sederhana, transparan, efisien dan tepat waktu. Untuk itu pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melaksanakan peningkatan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat secara langsung (tampa perantara), cepat dan jelas serta memberikan kemudahan bagi para investor dalam melakukan investasi di lingkungan pemerintah daerah kabupaten Rokan Hulu.

Hal ini secara selektif kepada pihak pemerintah secara kompetitif, mendeliasikan kegiatan-kegiatan pelayanan tertentu pada masyarakat. Peran pemerintah daerah dalam pelayanan perizinan mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Kepentingan Pemerintah Daerah terhadap pelayanan perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah. Kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi serta penerbitan izin menurut undang-

undang dan peraturan yang berlaku. Namun untuk mencegah terjadinya pungutan pajak dan retribusi yang berlebihan serta perizinan yang menghambat telah ditetapkan melalui Peraturan Daerah. Berikut ini beberapa pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan di kantor Badan Pelayanan Terpadu Rokan Hulu :

## **B. Pelaksanaan Pelayanan Di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hulu**

Mahmudi (2005: 208) berpendapat pelayanan dapat berjalan efektif, maka ada hal hal yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Kesederhanaan Prosedur
2. Kepastian Waktu
3. Kejelasan
4. akurasi Produk Pelayanan Publik

### **1. Kesederhanaan Prosedur**

Prosedur pelayanan perizinan di kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu dan berikut beberapa contoh Prosedur Pelayanan perizinan.

a). Prosedur Pengurusan Izin Gangguan (Ho)

- Pengisian Formulir / Permohonan Pengurusan Ho
- Pemeriksaan Kelengkapan Berkas Dan Persyaratan
- Peninjauan Lapangan
- Pembuatan Berita Acara Peninjauan Lapangan
- Proses Pembuatan Surat Izin
- Pamarafan Oleh Kepala Seksi Dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha
- Penandatanganan Oleh Kepala Kptp
- Membayar Pajak Dan Retribusi
- Penerbitan Izin (Menerima Surat Izin)

b). Prosedur Pengurusan Izin Usaha Jasa Konstruksi (Iujk)

- Pengisian Formulir
- Pemeriksaan Kelengkapan Berkas Dan Persyaratan
- Peninjauan Lapangan
- Pembuatan Berita Acara Peninjauan Lapangan
- Proses Pembuatan Surat Izin
- Pamarafan Oleh Kepala Seksi Dan Kepala Sub Bagian Tata Usah
- Penandatanganan Oleh Kepala Bptp2m
- Penerbitan Izin

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip apa bila dapat dipersulit mengapa dipermudah harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat jangan ditakut-takuti. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah intruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang di kehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses keja dalam bentuk aktifitas, aliran data dan aliran kerja. Kompetensi petugas yang dimaksud dengan keterbukaan adalah adanya informasi yang jelas yang disampaikan pada masyarakat agar masyarakat tidak merasa bingung dengan pelayanan yang diberikan.

## 2. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan. Untuk mengetahui ukuran yang dipertimbangkan public dalam menilai kualitas pelayanan, bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui waktu, ketepatan, kehormatan, kepekaan, kelengkapan, kesiapan, kenyamanan dan lingkungan.

Ketepatan waktu mengandung arti bahwa palaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu, hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pelaksanaan pelayanan.
2. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh atasan langsung.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2003 untuk perizinan yang tidak memerlukan cek lapangan waktu penyelesaian 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap dan yang memerlukan cek lapangan waktu penyelesaian 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap.

Konsisten pelaksanaan dan jadwal penyelesaian, dalam arti bahwa proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian sesuai prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas dan dapat dilaksanakan secara konsisten.

## 3. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrative pelayanan public; unit kerja atau pejabat yang berwenang atau bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan public, serta rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran. kejelasannya ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktek pecalooan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan.

Biaya pelayanan public adalah segala biaya ( dengan nama atau sebutan apapun ) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan public yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, Seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Retribusi Tertentu.

## 4. Akurasi produk pelayanan public

Produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar,

tepat dan sah. Hal pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dalam administrasi harus diperhatikan agar dapat menjadi kepastian atau keabsahan secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan atau kekhawatiran bagi masyarakat.

## **B. Faktor Penghambat**

Dalam melaksanakan kinerjanya, banyak permasalahan yang dihadapi oleh aparatur pemerintah daerah khususnya Kantor Badan Pelayanan terpadu perizinan dan penanaman Modal Rokan Hulu dalam pelayanan pengurusan perizinan. seperti yang telah dijelaskan diatas, secara keseluruhan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan perizinan terdapat kendala-kendala atau hambatan yang ditemukan di lapangan. walau terdapat sejumlah persoalan yang mengganggu atau menghambat pelaksanaan pelayanannya kantor badan pelayanan terpadu perizinan dan penanaman modal tetap berkeinginan menuntaskan permasalahan yang terjadi pada lembaga tersebut. adapun faktor-faktor yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Menurut Moenir (2000:40) beberapa faktor penghambat diantaranya :

### **1. pendapatan pegawai**

Pendapatan pegawai yaitu suatu bentuk pembayaran periodik dari seorang majikan kepada karyawan nya yang dinyatakan dalam suatu kontrak kerja. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara menjual jasa pelayanan.

Wawancara dengan Bapak Kepala badan BPTP2M pada tanggal 28 Mei 2015 *“pendapatan pegawai merupakan bagian penting untuk meningkatkan semangat kerja pegawai, sebagai orang yang bertanggung jawab atas kinerja pegawai tentunya saya merasa was was atas pendapatan yang dihasilkan pegawai, sebab yang saya risau kan adalah merasa*

*kurangnya pegawai atas pendapatan yang dia hasilkan, sehingga ini nantik akan berakibat kepada kualitas kerja pegawai dalam melayani masyarakat”.*

Pendapatan pegawai atau sering di sebut dengan istilah gaji merupakan salah satu unsur penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sebab gaji adalah alat untuk memenuhi berbagai kebutuhan pegawai.

Sehingga dengan gaji yang diberikan pegawai akan termotivasi untuk bekerja lebih giat. Dalam lingkup pegawai negri, gaji memiliki definisi sendiri, yakni pengeluaran untuk kompensasi yang harus dibayarkan kepada pegawai pemerintah berupa gaji pokok ditambah dengan tunjangan-tunjangan yang sah yang berhak diterima oleh penerima gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Petugas pemberi pelayanan di bagian Kasir ini menunjukkan bahwa tidak memperhatikan peraturan tentang retribusi yang sudah ada, terbukti bahwa adanya masyarakat yaitu salah satu redengan mudah nya pegawai merancang baiaya yang harus dibayar oleh masyarakat dengan sendirinya. ini jelas melanggar prosedur sebab rincian dana yang seharusnya dikeluarkan oleh masyarakat hanya sebesar Rp. 780.000 namun kenyataannya mencapai Rp. 280.000

Hal tersebut jelas disebabkan oleh faktor dorongan akan pendapat hasil kerja yang kurang bagi petugas pemberi pelayanan, akibatnya memilih jalan pintas yang bisa dengan cepat mendapatkan hal yang diinginkannya.

Tujuan gaji sebenarnya memberikan ikatan kerja sama dimana dengan pemberian gaji terjalin lah ikatan kerja sama formal antara pemimpin dengan bawahan, bawahan atau pegawai disini harus mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik, sedangkan pemimpin atau atasan wajib membayar gaji sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah

ditetapkan sehingga meningkatkan kepuasan kerja. Dengan begitu Pegawai akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status sosial, dan sebagainya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.

## 2. Sistem

prosedur dan metode kerja yang kurang baik, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Sistem dan prosedur kerja dalam organisasi adalah unsur penting dalam meningkatkan tata kelola organisasi yang baik, karena keteraturan dan pelaksanaan tugas secara sistematis mempermudah tercapainya kinerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berikut pernyataan dari sekretaris BPTP2M tanggal 28 Mei 2015

*“Menyangkut sistem kerja, pegawai telah diberikan pelatihan, dalam pelatihan memang tidak semua pegawai yang saya kiramemahami dan menguasai sepenuhnya, memang tidak dipungkiri masih adanya pegawai yang belum menguasai sistim atau mekanisme kerja yang ada di BPTP2M ini.*

Didalam dunia kerja, sering kita dengar istilah pelatihan kerja atau training. sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan aset penting bagi perkembangan kantor untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan kerja para pegawai.

Dalam wawancara penulis dengan sekretaris Kantor BPTP2M di atas dapat disimpulkan bahwa masih adanya pegawai yang belum memahami sistim kerja dikantor tersebut, hal ini bisa menjadi suatu masalah di dalam melakukan tugas dan pekerjaan yang dilakukannya, sehingga wajar saja masyarakat merasa dirugikan akibat sistem kerja pegawai yang kurang menguasai tersebut.

Sistem kerja melibatkan banyak faktor manusia dan adanya keterkaitan pola kerja dengan alat atau mesin, faktor-faktor yang dikombinasikan antara

manusia dengan alat tersebut dibuat suatu prosedur atau tahapan kerja yang sudah tetap dan didokumentasikan sehingga menghasilkan suatu sistem kerja yang konsisten dan dapat menghasilkan hasil yang berkualitas.

## 3. Tidak atau kurang adanya kesadaran pegawai

Kurangnya kesadaran pegawai terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, Pegawai yang meminta pembayaran lebih dari ketentuan yang seharusnya dibayar oleh masyarakat.

## KESIMPULAN

berdasarkan data dan hasil wawancara pada bab sebelumnya mengenai Pelayanan Pengurusan Perizinan Di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu tahun 2013-2014, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Pelayanan Pengurusan Perizinan Di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu tahun 2013-2014 masih kurang baik, ini dapat dilihat dari tidak transparannya biaya, dimana masyarakat merasa dirugikan oleh pihak pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap tagihan biaya atau retribusi daerah yang tidak jelas yang dikenakan kepada mereka. Selanjutnya produk pelayanan yang tidak sesuai dengan kenyataan, masih terdapat kesalahan dalam tagihan perpanjangan izin usahayang sebenarnya sudah dibayar tetapi masih ditagih lagi.
2. Berikut ini hambatan pelayanan Di Kantor Badan

Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Rokan Hulu yaitu pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, sitem kerja dimana prosedur dan metode kerja yang tidak jelas, tidak memadai, juga pengorganisasian yang belum serasi antar pegawai dan kurangnya kesadaran pegawai terhadap kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.

## SARAN

Sehubungan dengan kesimpulan penelitian, dapat dikemukakan beberapa saran yang menjadi pertimbangan dan masukan diantaranya:

1. Pelayanan Di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal harus lebih meningkatkan pengawasan, sehingga pelayanan yang dilakukan bisa menjadi terkontrol dan terarah.
2. Perlu adanya kejelasan tentang retribusi dan memperbaiki tentang produk dan sistem pelayanan agar tidak terjadi kesalahan dalam hal pemungutan tagihan dan memberikan sanksi yang tegas bagi oknum pegawai yang melakukan pungutan biaya yang tidak sesuai

dengan ketetapan yang berlaku, hal ini berguna untuk membuat efek jera bagi oknum-oknum yang bersalah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, Arief kusuma, 2002. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jember, Universitas Gadjah Mada.
- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta, Reka Karya.
- Dwiyanto, Agus, 2012. *Manajemen Pelayanan Public*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Frederickson, HG, 1980. *Administrasi Negara Baru*, Jakarta. LP3ES.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Pembaruan, 2005).
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP STIM YKPN.
- Moenir, H.A.S, 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta, Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2006. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sinambe, Lijan Poltak, 1992. *Ilmu dan Budaya*. Jakarta, Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta. Rineka Cipta.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004  
Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik.

Perda Kabupaten Rohul Nomor 23 Tahun  
2007 Tentang Organisasi Lembaga  
Teknis Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24  
Tahun 2006 Tentang Pedoman  
Penyelenggaraan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu.

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan  
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun  
2003 Tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu  
Nomor 27 Tahun 2007 Tentang  
Organisasi Lembaga Teknis  
Daerah.

## **C. Skripsi**

Pinda, RIO. 2014. pelayanan publik di  
kecamatan bangko pusako  
kabupaten rokan hilir tahun 2011-  
2013. Skripsi Sarjana. Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.  
Universitas Riau.