

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR PEMERINTAH DAERAH
(Studi Pada Kantor Badan Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang)**

Willy Nofranita, Herlinda Dasril
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
willynofranita@yahoo.co.id

ABSTRACT

In the implementation of good governance government government as the organizer of national and state are required to meet the interests and needs of its people. Increased public awareness of the quality of public services, demanding the government as public service providers to improve the quality of service. This study aims to look at the perception of the public as users of public services to the quality of public services received, and the constraints faced by public service providers in providing services to users of public services. This study is a qualitative research where the primary data obtained from participants of the questionnaire answers provided about the truth is real, followed by observation. The analytical methods used are Level Outcomes average of answers to participants as a service user to know the user's perception of the quality of public services received and interviews with public service providers. The survey results revealed that the public perception of the quality of public services in the Office of the Board of Investment and Integrated Services One Stop Kota Padang is good. perceived constraints of service personnel is the quantity of human resources insufficient by the number of permit applications submitted, the building and the room the officers were less worthy, narrow parking for shared use with other offices. SOPs are sometimes not enforced, the understanding of different societies, socialization has been done, but not yet effective because of limited personnel and budget.

Keyword : User's Percepcion, Public Services

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka pelaksanaan *good government governance* pemerintah sebagai penyelenggara kehidupan berbangsa dan bernegara diminta untuk dapat memenuhi kepentingan dan kebutuhan rakyatnya. Tentu saja hal ini tidak dapat dipenuhi oleh Pemerintah Pusat sepenuhnya, sebagai pihak yang lebih dekat dekat masyarakat Pemerintah Daerah diberikan kewenangan dalam pengurusannya yang dicerminkan dalam sistem desentralisasi. Perubahan sistem pemerintahan di Indonesia dari sentralisasi menjadi desentralisasi dengan pelimpahan sebagian urusan pemerintahan kepada daerah, yang disertai dengan desentralisasi fiskal untuk membiayai penyelenggaraan urusan pemerintahan. Perubahan tatanan sistem pemerintahan desntralisasi diawali dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah yang diperbaharui dengan lahirnya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yang memiliki filosofi untuk memberikan pemerataan pelayanan publik dan untuk lebih mendekatkan serta meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan publik melalui pelimpahan penyelenggaraan sebagian urusan kepada Pemerintah Daerah.

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kualitas pelayanan publik, menuntut pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya keinginan masyarakat dalam kualitas pelayanan memiliki takaran tertentu, yang tentunya dikaitkan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat itu sendiri. Saat ini pelayanan publik menjadi sorotan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sejak lama, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah kini semakin mengemuka. Namun instansi pemerintah

yang menyelenggarakan pelayanan publik juga memiliki kriteria kualitas tersendiri, dan ini terkait dengan atribut atau ciri-ciri yang melekat pada pelayanan itu sendiri. Aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, apalagi pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif.

Sejauh mana penyelenggara pelayanan publik dapat menyelenggarakan pelayanan publik dalam pemenuhan kepentingan masyarakat akan pelayanan yang dibutuhkan. Derajat kepentingan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat itu atas pelayanan publik yang diterima. Apabila kualitas pelayanan yang rendah menjadi masalah, karena pemerintah bertugas melayani masyarakat, maka perlu ditunjukkan perilaku simpatik yang melayani, dan keluhan, atau pengaduan dari pihak yang dilayani.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut : (1) Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. (2) Apa saja kendala-kendala dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan masyarakat

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Tjiptono dan Chandra (2005), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya, setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler,2005).

1. Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006).

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2006), yaitu : (1) *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal. (2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. (4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. (5) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

2.2. Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 disebutkan Pelayanan publik 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 publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

1. Asas pelayanan publik :

Asas pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah (1) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. (2) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. (4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. (5) Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2. Standar Pelayanan

Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 “Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”.

Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi (1) **Prosedur pelayanan** yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. (2) **Waktu penyelesaian** yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. (3) **Biaya/tarif pelayanan** termasuk rinciannya 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 pelayanan publik. (6) **Kompetensi petugas pelayanan**, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik sesuai Undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah (1) Kesederhanaan (2) Kejelasan (2) Kepastian waktu (3) Akurasi (4) Keamanan (5) Tanggungjawab (6) Kelengkapan sarana dan prasarana (7) Kemudahan akses (8) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dan (9) Kenyamanan.

III. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang. (2) Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala dalam pelayanan publik di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang.

3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan (1) Bagi penulis dapat mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang serta kendala-kendala bagi para petugas pelayanan publik dalam melayani masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan publik sehingga dapat memberikan masukan kepada Pemda Kota Padang. (2) Bagi Pemda Kota Padang dapat menjadi masukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang dalam pemberian pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat. (3) Bagi peneliti lainnya dapat menjadi referensi dan rujukan untuk melakukan penelitian-penelitian lainnya.

IV. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang meneliti tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu pada Pemerintah Kota Padang. Data yang digunakan adalah data primer yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari partisipan yang memberikan jawaban dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dan data Sekunder. teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

4.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dilakukan dengan cara (1) penyebaran angket kepada responden, metode penyebaran angket dilakukan dengan cara *Personally Administered Questionnaires*. Jawaban dari partisipan dinilai berdasar skala kategori (*category scale*) yaitu skala Likert. (2) wawancara mendalam (*in depth interview*) (3) Observasi, observasi yang digunakan *non participant observation*.

4.2. Analisis Data

Dari setiap jawaban partisipan digunakan uji rata-rata dan memberikan penilaian secara kualitatif. Partisipan dianggap memiliki penilaian/persepsi yang baik terhadap pelayanan publik apabila tingkat capaian rata-rata $\geq 61\%$.

V. HASIL PENELITIAN

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu yang kemudian menurut Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2015 berubah nama menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pendukung tugas kepala daerah dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu yang dipimpin oleh seorang Kepala yan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui sekretaris daerah.

Sesuai Peraturan Daerah Kota Padang no 17 Tahun 2008 Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu merupakan lembaga teknis daerah yang berfungsi dalam : (1) Perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu, (2) pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu, (3) pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu, (4) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang memiliki (empat) bidang namun hanya 3 (tiga) bidang yang menerbitkan perizinan yaitu Bidang perizinan Pembangunan, Bidang Perizinan Perekonomian, dan Bidang perizinan Kesra dan Lingkungan. Perizinan yang diterbitkan oleh Bidang Perizinan Pembangunan yaitu : Izin Gangguan (IG), Izin Industri, Izin Angkutan dan Izin Trayek. Perizinan yang diterbitkan oleh Bidang Perizinan Perekonomian yaitu : Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Tanda Daftar Gudang (TDG).

Perizinan yang diterbitkan oleh Bidang Perizinan Kesra dan Lingkungan yaitu : Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata, Izin Apotik, Izin Klinik, Izin Laboratorium, Izin Pengobat Tradisional, Izin Rumah Bersalin, Izin Puskesmas, Izin Optik, Izin Memperkerjakan Tenaga

Asing, Izin Mendirikan Rumah Sakit, Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C dan Rumah Sakit Kelas D dan Izin Toko Obat.

5.1. Profil Responden

Dalam melaksanakan penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat pengguna pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang. Sebagai langkah awal peneliti memberikan angket yang akan dijawab oleh responden. Berikut merupakan profil responden dalam penelitian ini :

Tabel 5.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	23	76,7%
2	Perempuan	7	23,3%
Jumlah		30	100%

Dari tabel diatas diperoleh responden laki-laki sebanyak 23 orang (76,7%) dan perempuan sebanyak 7 orang (23,3%). Hal ini dapat disimpulkan untuk jangka waktu penyebaran angket lebih banyak laki-laki yang mengurus izin dari pada perempuan.

Tabel 5.2
Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	25-30	4	13,3%
2	31-35	6	20%
3	36-40	6	20%
4	41-45	1	3,3%
5	46-50	7	23,4%
6	>50	6	20%
Jumlah		30	100%

Dari tabel diatas diketahui masyarakat yang mengurus izin pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang didominasi oleh responden yang berumur antara 46-50 tahun. namun secara keseluruhan didominasi oleh masyarakat dalam rentang usia produktif.

Tabel 5.3
Responden Berdasarkan Pelayanan

No	Jenis Izin	Jumlah	Persentase
1	Izin Gangguan	10	33,4%
2	Surat Izin Usaha Perdagangan	11	36,7%
3	Surat Izin Tempat Usaha	3	10%
4	Tanda Daftar Perusahaan	3	10%
5	Izin Mendirikan Klinik	1	3,3%
6	Izin Toko Obat	1	3,3%
7	Izin Trayek Angkutan	1	3,3%
Jumlah		30	100%

5.2. Pembahasan

1. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Dalam penelitian ini penulis awalnya menyebarkan angket yang akan dijawab oleh masyarakat pengguna pelayanan di kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama 1 (satu) minggu dan dilanjutkan dengan wawancara kepada 10 orang pengguna jasa lainnya atau narasumber yang berbeda dengan yang mengisi angket. Pernyataan-pernyataan yang ada dalam angket dibuat berdasarkan indikator standar pelayanan

yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan terstruktur dan dapat berkembang sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh narasumber.

Dari hasil analisis data terhadap hasil jawaban responden terhadap angket yang diberikan dapat diketahui bahwa:

Tabel 5.4
Jawab Responden Atas Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SB	B	CB	KB	TB	Rata-rata	TCR	Ket.
		5	4	3	2	1			
Prosedur Pelayanan									
1.	Penjelasan/informasi yang diberikan mengenai prosedur pembuatan izin yang sedang anda urus.	7	13	9	1	-	3,87	77,4%	B
2.	Kemudahan prosedur pelayanan dari izin yang sedang anda urus.	1	17	5	5	1	3,30	66,0%	B
3.	Penjelasan/informasi prosedur pengaduan apabila ada keluhan :	4	14	9	3	-	3,60	72,0%	B
Waktu Penyelesaian									
4.	Informasi yang diberikan mengenai lamanya waktu penyelesaian izin yang sedang anda urus.	2	17	8	3	-	3,60	72,0%	B
5.	Ketepatan waktu pelaksanaan terhadap waktu penyelesaian izin yang telah diinformasikan/ diumumkan.	5	8	13	4	-	3,47	69,4%	B
Biaya Pelayanan									
6.	Kesesuaian antara informasi biaya pengurusan izin dengan pelaksanaannya.	4	21	4	1	-	3,93	78,6%	B
7.	Informasi yang diberikan mengenai jumlah biaya dan rincian-rincian biaya yang dikenakan dalam pengurusan izin.	3	23	2	2	-	3,90	78,0%	B
8.	Penjelasan tata cara pembayaran biaya izin yang sedang anda urus.	5	19	6	-	-	3,97	79,4%	B
Produk Pelayanan									
9.	Penjelasan tentang persyaratan dari produk/izin yang sedang anda urus.	5	15	9	1	-	3,80	76,0%	B
Sarana dan Prasarana									
10.	Keamanan saat anda berada dilingkungan unit pelayanan.	10	16	4	-	-	4,20	84,0%	SB
11.	Kenyamanan di lingkungan pelayanan.	6	20	4	-	-	4,10	82,0%	SB
12.	Fasilitas parkir di lingkungan pelayanan.	4	14	6	5	1	3,50	70,9%	B

13.	Fasilitas toilet di lingkungan pelayanan.	1	19	8	1	1	3,60	72,0%	B
Kompetensi Petugas Pelayanan									
14	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	3	16	8	2	-	3,57	71,4%	B
15.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.	4	21	3	2	-	3,90	78,0%	B
16.	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.	5	20	4	1	-	3,97	79,4%	B

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari angket yang telah disebar dan telah diterima kembali menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat pengguna jasa mendapatkan hasil Total Capaian Rata-rata sebesar >61%, yang berarti bahwa pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat pengguna jasa sudah dirasakan baik dan untuk keamanan serta kenyamanan dirasakan sangat baik dengan hasil angket menunjukkan nilai > 80%.

Dari wawancara yang telah dilakukan pada narasumber yang berbeda dengan responden yang mengisi angket diatas dapat diketahui bahwa masyarakat merasakan bahwa dalam pengurusan izin institusi telah menginformasikan prosedur pengurusan dengan baik, informasinya diletakkan/ditempel ditempat yang mudah dibaca dan kalau ada yang kurang jelas petugas dapat menginformasikan dengan baik. Prosedur pengurusan izin yang sederhana atau tidak berbelit-belit dan informasi prosedur apabila ada keluhan juga sudah diberikan dan dijelaskan dengan baik.

Informasi yang berkaitan dengan waktu penyelesaian izin telah diberikan oleh BPMPTSP Kota Padang dapat diketahui oleh masyarakat dengan mudah dan ketepatan/kesesuaian waktu penyelesaian yang sebenarnya dengan informasi penyelesaian izin yang diberikan/diumumkan juga sudah berjalan dengan baik dengan syarat semua yang telah menjadi syarat pengurusan sudah dipenuhi oleh pengguna jasa. Biaya pengurusan izin antara yang diumumkan dengan yang terjadi dirasakan sudah sesuai, terlebih lagi pengurusan izin atau pelayanan yang ada di BPMPTSP Kota Padang tidak dipungut biaya atau gratis kecuali untuk Izin Gangguan (IG). Biaya yang dikenakanpun sesuai dengan Peraturan yang ada dan rincian-rincian biaya sudah dijelaskan dengan baik. Biaya pengurusan izin dibayarkan melalui Bank Daerah atau untuk Kota Padang dibayarkan melalui Bank Nagari dengan tata cara pembayaran yang sudah dijelaskan dengan baik.

Untuk pengurusan izin masyarakat dapat mengetahui semua persyaratan dengan cepat, selain ditempel dipapan pengumuman setiap formulir yang akan digunakan untuk pengurusan masing-masing izin dilampirkan semua persyaratan yang dibutuhkan.

Dari segi sarana dan prasarana, keamanan dan kenyamanan pengguna jasa dalam mengurus izin dirasakan sangat baik. ruang pelayanan berada di kantor bagian depan sehingga mudah dijangkau dan jauh dari lalu lalang orang lain, karena lokasi BPMPTSP Kota Padang bersebelahan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Ruang pelayanan yang sudah terdapat kursi-kursi yang telah tersusun dengan rapi yang dapat digunakan oleh pengguna jasa sudah dilengkapi dengan pendingin ruangan sehingga terasa nyaman bagi pengguna jasa dalam dalam mendapatkan pelayanan.

Untuk tempat parkir agak menjadi masalah bagi pengguna jasa, karena BPMPTSP berdampingan dengan Dinas lainnya dalam satu lokasi, maka ruang untuk parkir kendaraan bermotor para pengguna jasa sangat terbatas. dalam lingkungan kantor terdapat sebuah musalla yang memudahkan para pengguna jasa dalam menjalankan ibadah dengan toilet yang cukup bersih.

Kompetensi para petugas pelayanan dirasa pengguna jasa sudah baik, disiplin, sopan dalam melayani dan dapat memberikan jawaban yang cukup baik setiap ada pertanyaan dari

pengguna jasa. Pada saat baru masuk keruang pelayanan pengguna jasa akan disambut oleh petugas yang menanyakan keperluan dan jenis izin yang akan diurus, maka selanjutnya petugas akan memberika formulir yang dibutuhkan yang telah dilengkapi dengan persyaratan pengurusan izin.

2. Kendala-kendala dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pintu Kota Padang.

Dalam pelayanan perizinan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan oleh 3 bidang yakni bidang perizinan Perekonomian, B dang Perizian Pembangunan dan Bidang Perizinan Kesra dan Lingkungan yang memiliki fungsi masing-masing.

A. Bidang Perizinan Perekonomian

Perizinan yang dilayani pada bidang ini adalah SIUP, TDP, IUJK, dan TDG, untuk TDG ini bidang perizinan perekonomian akan berkordinasi dengan bidang perizinan pembangunan. BPMPTSP telah memiliki standar pelayanan dalam hal waktu penyelesaian pengurusan izin yang dilakukan oleh masyarakat. masing-masing waktu penyelesaian izin tersebut adalah SIUP 5 (lima) hari, TDP 5 (lima) hari, IUJK 10 (sepuluh) hari dan TDG 10 (sepuluh) hari.

Kendala-kendala yang ada :

1. Kuantitas sumber daya manusia yang tidak mencukupi dengan jumlah permohonan perizinan yang diajukan.
2. Sarana dan prasarana seperti bangunan dan ruangan para petugas yang kurang layak, parkir yang sempit karena penggunaan bersama dengan dinas lainnya.
3. Protap yang kadang-kadang tidak terlaksana dan tidak sesuai dengan yang direncanakan.

B. Bidang Perizinan Pembangunan

Perizinan yang dilayani oleh bidang ini adalah Izin Gangguan (IG), Izin Industri, Izin Angkutan dan Izin Trayek. Standar Pelayanan untuk waktu penyelesaian IG 15 (lima belas) hari, Izin Industri 14 (empat belas) hari, Izin Angkutan 14 (empat belas) hari dan Izin Trayek 14 (empat belas) hari. Untuk pengurusan izin-izin tersebut yang di kenakan biaya hanya Izin Gangguan yang besarnya sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Padang nomor 13 tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Untuk penerbitan Izin Gangguan, Bidang Pembangunan berkordinasi atau melibatkan SKPD lain sesuai dengan kebutuhan izin, misalnya Izin Industri melibatkan Dinas Perindagtamben, Izin Angkutan melibatkan Dinas Perhubungan, SKPD lainnya seperti Dinas Tata ruang, Dinas Pariwisata, Polisi Pamong Praja, dan lain-lain. untu Izin Gangguan petugas pelayanan akan turun ke lapangan atau lokasi masyarakat yang mengajukan permohonan dua kali seminggu yaitu setiap hari selas dan kamis. hal ini dimaksudkan untuk melihat kelayakan dan dampak dari aktivitas usaha yang dilakukan. Dampak tersebut digolongkan kepada :

1. Usaha yang memiliki dampak besar yaitu usaha yang dampaknya berkaitan langsung dengan lingkungan, seperti suara yang ditimbulkan, limbah/sampah yang dihasilkan. usaha dengan dampak besar ini misalnya bengkel, industri tahu, dan lain-lain.
2. Usaha yang memiliki dampak kecil yaitu usaha yang tidak berdampak langsung terhadap lingkungan, disini petugas lebih memperhatikan situasi tempat usaha, dimana menerima pelanggan, kemana sampah dibuang. Usaha dengan dampak kecil ini seperti kantor dan pertokoan.

Apabila persyaratan diperlukan dalam pengurusan izin belum lengkap diberi waktu 10 (sepuluh) hari untuk melengkapi, dan apabila sampai batas waktu tersebut tidak dilengkapi maka penerbitan izinnya ditolak, dimana petugas akan membuatkan berita acara yang ditandatangani oleh pengguna jasa. Untuk pembayaran biay pengurusan Izin Gangguan dibayarkan langsung ke Bank Nagari cabang Pasar Raya, hal ini dimaksudkan demi kemudahan pembayaran karena lokasi bank tersebut tidak

jauh dari kantor BPMPTSP sendiri dengan membawa surat yang telah direkomendasikan oleh pejabat berwenang di Bidang Perizinan Pembangunan.

Kendala-kendala yang ada pada saat penyelesaian proses perizinan :

1. Kuantitas sumber daya manusia yang tidak mencukupi dengan jumlah permohonan perizinan yang diajukan, apalagi untuk turun kelapangan hanya ada 2 (dua) petugas pelayanan.
2. Proses penyelesaian izin akan terhenti kalau petugas yang terlibat dalam proses tersebut cuti ataupun sakit, karena setiap petugas telah memiliki tugas masing-masing yang cukup banyak.
3. Insentif tidak ada terutama petugas yang berada di *front office* atau petugas yang menerima permohonan perizinan karena mereka harus *stand by* ditempat.
4. Pemahaman dari masyarakat yang berbeda, dimana masyarakat beranggapan setiap pengurusan izin langsung siap dalam waktu yang telah ditentukan, padahal syaratnya belum lengkap.
5. Sosialisasi sudah dilakukan, namun masih belum efektif karena keterbatasan petugas dan anggaran.

C. Bidang Perizinan Kesra dan Lingkungan

Dari wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa saat ini masyarakat tidak terlalu banyak mengurus perizinan dalam bidang kesra dan lingkungan, hanya satu atau dua saja dalam seminggu itupun lebih sering untuk pengurusan izin toko obat dan apotik. Kendala-kendala yang ada pada saat penyelesaian proses perizinan :

- a. Kuantitas SDM tidak mencukupi dengan jumlah permohonan perizinan yang ada.
- b. Pemahaman dari masyarakat yang berbeda, dimana masyarakat beranggapan setiap pengurusan izin langsung siap dalam waktu yang telah ditentukan, padahal syaratnya belum lengkap.
- c. Sosialisasi sudah dilakukan, namun masih belum efektif karena keterbatasan petugas dan anggaran.

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu sudah dapat dikatakan baik serta pelayanan untuk kenyamanan dan keamanan sangat baik.
2. Kendala-kendala yang dirasakan oleh petugas penyelenggara pelayanan publik adalah :
 - a. Kuantitas sumber daya manusia yang tidak mencukupi dengan jumlah permohonan perizinan yang diajukan.
 - b. Sarana dan prasarana seperti bangunan dan ruangan para petugas yang kurang layak, parkir yang sempit karena penggunaan bersama dengan dinas lainnya.
 - c. Protap yang kadang-kadang tidak terlaksana dan tidak sesuai dengan yang direncanakan.
 - d. Insentif tidak ada terutama petugas yang berada di *front office* atau petugas yang menerima permohonan perizinan karena mereka harus *stand by* ditempat.
 - e. Pemahaman dari masyarakat yang berbeda, dimana masyarakat beranggapan setiap pengurusan izin langsung siap dalam waktu yang telah ditentukan, padahal syaratnya belum lengkap.
 - f. Sosialisasi sudah dilakukan, namun masih belum efektif karena keterbatasan petugas dan anggaran.

6.2. Saran

1. Agar petugas pelayanan lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditentukan.
2. Pemda Kota Padang hendaknya lebih meningkatkan sarana bangunan dan ruangan bagi petugas sehingga dapat melaksanakan tugas dengan baik.

3. Petugas hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi pengurusan perizinan kepada masyarakat.
4. Pemda hendaknya menginformasikan kepada jajaran pemerintah dibawahnya yang berkaitan dengan pengurusan perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwarudin, Awang (2004), Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 1 No. 1.
- Molan, Benyamin (terjemahan) Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, PT Indeks.
- Pasolong (2013), *Metode Penelitian Administrasi Publik*, alfabeta, Bandung.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- _____, Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- _____, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- _____, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- _____, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntansi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- _____, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
- Riduwan (2009), *Metode Penelitian*”, Bandung : Alfabeta.
- _____(2013), *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiono, (2013), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- _____, (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F & Chandra, G.(2005), *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta, Andi.