

# IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DI KOTA PALU

Nita Armelia<sup>1</sup>, Sultan dan Sasterio Mansyur<sup>2</sup>

armelia.nita@yahoo.co.id

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

## Abstract

*The problem of this study was how the public service quality of and what factors influencing Palu City Board for Integrated Licensing Services? The purpose of this study was to determine the real situation, to get an overview of various issues that arise, and to identify factors that influence the public service quality at Palu City Board for Integrated Licensing Services. The type of research used was qualitative descriptive research. The research was conducted at Palu City Board for Integrated Licensing Services. The informants of this study assigned purposively were the people of Palu City as the consumers of Palu City Board for Integrated Licensing Services and the apparatuses of Palu City Board for Integrated Licensing Services as the key informants. Data were collected through observations, interviews, and documentations. The results showed that the public services quality at Palu City Board for Integrated Licensing Services had run well, the organizational structure had run as expected, as well as the ability of the apparatuses had been quite good, and the service system had been already good. The factors that influenced the public services quality at Palu City Board for Integrated Licensing Services were the organizational structure, the apparatuses ability, and the service system.*

**Keywords:** *implementation; public service; Palu City*

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Kehidupan ekonomi khususnya perlu adanya perbaikan pelayanan publik sehingga dapat memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan oleh masyarakat. Pemberlakuan otonomi daerah merupakan tantangan tersendiri yang harus dijawab secara serius dengan cara berupaya memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, penyediaan dan pengembangan infrastruktur perkotaan dan penciptaan peluang pasar, membangun masyarakat industri yang berbasis agamais, membangun kepekaan dan kepedulian terhadap kaum duafa, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan sesuai dengan semangat otonomi.

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 perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (Moenir, 2011).

Sebagai bagian dari sistem kenegaraan dengan konstitusi yang pekat dengan norma keadilan, ekonomi Indonesia dicirikan oleh ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas. Sayangnya, pelayanan publik yang

menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Kondisi itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), Izin Trayek, Izin usaha penjualan minuman beralkohol, perpanjangan izin mempekerjakan tenaga kerja asing, izin usaha perikanan, kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan lain-lain.

Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah. Artinya, pembentukan organisasi ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum minimal secara kuantitatif. Konteks teori *Reinventing Government*, pembentukan BP2T ini telah menghayati makna *community owned, mission driven, result oriented, citizen oriented*, serta *anticipatory government* (Silalahi, 2014).

Fenomena di atas juga menunjukkan bahwa masyarakat yang belum terlayani masih lebih besar dibandingkan masyarakat yang sudah terlayani. Kenyataan tersebut disebabkan selain karena faktor geografis juga lemahnya pelayanan oleh petugas, baik secara administratif maupun teknis. Oleh karena itu BP2T sebagai organisasi pelaksana harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa. Pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh pengguna jasa (Coupet dalam Osborne dan Gaebler, 1992).

Kenyataan tersebut tidak saja disebabkan oleh berbagai hambatan sebagaimana disebutkan di atas, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan publik tidak diikuti oleh peningkatan kualitas birokrasi yang

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua menyadari bahwa pelayanan publik selama ini bagaikan rimba raya bagi banyak orang. Amat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Uraian diatas telah disebutkan bahwa keberadaan BP2T secara empirik telah berhasil mendongkrak efisiensi dan produktivitas pelayanan publik. Namun perlu digarisbawahi pula bahwa selain pelayanan perizinan mendirikan bangunan, fungsi BP2T sesungguhnya tidak lebih sebagai *front liner* dalam penyelenggaraan pelayanan tertentu. Artinya, BP2T memfungsikan dirinya sebagai 'loket' penerima permohonan yang akan dilanjutkan prosesnya kepada Dinas/Instansi fungsionalnya masing-masing. Kondisi demikian, maka pembentukan BP2T justru dapat dipersepsikan sebagai 'penambahan rantai birokrasi' dalam pelayanan kepada masyarakat. Proses untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau BP2T harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa meskipun terjadi penambahan rantai birokrasi, namun proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Pada dasarnya penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

terutama yang dilaksanakan oleh BP2T di Kota Palu. Namun, dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dari sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BP2T di Kota Palu tersebut. Melalui studi awal yang telah dilakukan, beberapa fenomena yang diperoleh melalui wawancara dan komentar di media sosial serta media surat kabar tentang pelayanan melalui loket yang ada di BP2T di Kota Palu diantaranya pengurusan identitas penduduk, izin mendirikan bangunan, izin usaha dll.

Fenomena diatas menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini dinikmati oleh masyarakat. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakannya amat jauh dari harapannya. Namun apakah sejauh ini terdapat atau tidak adanya suatu perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan, harapan masyarakat bahwa hadirnya BP2T akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Data lain tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan tercermin dalam laporan banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui forum maupun komentar pada link pengaduan BP2T, surat kabar maupun media elektronik. Data tersebut, masih terdapat adanya keluhan atau ketidakpuasan masyarakat akan hasil pelayanan, jelas terlihat bahwa keluhan masyarakat akan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebab, inti dari pelayanan publik mempunyai tujuan akhir yang bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dan penulisan tesis dengan judul : Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan

Pelayanan Perizinan Terpadu selanjutnya disingkat (BP2T) Di Kota Palu.

Berbagai macam keluhan masyarakat dan masih belum juga merasa puas terhadap penyelenggaraan pelayanan, hal ini mengindikasikan mengapa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BP2T di Kota Palu belum mencapai sasaran dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada BP2T di Kota Palu?.

Berdasarkan perumusan masalah seperti yang telah diuraikan diatas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi dan memperoleh gambaran tentang berbagai persoalan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan pada BP2T di Kota Palu, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada BP2T di Kota Palu.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Kajian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif (*qualitative research*). Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Nawawi, Hadari, 1990). Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Moleong Lexy, 2010). Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) di Kota Palu, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian pada Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BP2T) di Kota Palu. Adapun waktu yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari pengumpulan data, pengolahan data, hingga pada analisis data memakan waktu selama 4 (Empat) bulan mulai dari bulan Nopember 2015 sampai dengan Pebruari 2016.

### **Teknik Penentuan Informan**

Sesuai dengan jenis penelitian yang dipilih, maka penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian ini adalah orang yang diambil secara purposif, yaitu peneliti secara sengaja akan memilih orang-orang yang dipandang memahami masalah yang diteliti (Sugiyono, 2010). Subjek penelitian yang dipilih adalah informan yang mempunyai kompetensi dan teknik penentuan ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Maka yang menjadi informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini adalah dari masyarakat di Kota Palu yang berkepentingan dengan adanya BP2T dan aparat di wilayah penelitian, yaitu pada BP2T di Kota Palu. Penentuan responden dilakukan dengan mengambil responden kunci (*key respondent*). Proses pengambilan responden dan sampel, hal ini menunjukkan jumlah informan yang diperoleh sama dengan jumlah respondennya.

Adapun yang dijadikan *key person* adalah: 1) Kepala Badan, 2) Sekretaris, 3) Bidang Pelayanan Administrasi dan Koordinasi, 4) Bidang Penetapan dan Penerbitan, 5) Bidang Pemantauan dan Pengaduan, 6) Petugas Locket pelayanan perizinan.

### **Definisi Konsep dan Operasional**

Konsep dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik pada BP2T di Kota Palu, ditinjau dari struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Konsep ini untuk memudahkan agar dapat

memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam menganalisis pencapaian standar kualitas dalam operasional pelayanan, dan kesesuaiannya dengan harapan pada BP2T di Kota Palu adalah Data Primer yang merupakan sumber data yang diperoleh dari 1) Kepala Badan, 2) Sekretaris, 3) Bidang Pelayanan Administrasi dan Koordinasi, 4) Bidang Penetapan dan Penerbitan, 5) Bidang Pemantauan dan Pengaduan, 6) Petugas Locket pelayanan perizinan serta dokumen, hasil wawancara, dan observasi keadaan secara langsung dilapangan yang merupakan data primer. Serta data yang diperoleh dari buku-buku, peraturan-peraturan, laporan kegiatan dan dokumentasi lainnya merupakan data sekunder.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara intensif (*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) dan teknik *dokumentasi* serta telaah kepustakaan. Melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud diatas, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

### **Teknik Analisis Data**

Pada pelaksanaan penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.

Selanjutnya analisis data ini akan dilakukan secara induktif, yakni penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari bentuk khusus ke umum, atau penalaran untuk mencapai suatu

kesimpulan mengenai semua unsur penelitian yang tidak diperiksa/diteliti dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada BP2T di Kota Palu, setelah menyelidiki sebagian dari unsur tersebut sesuai informan penelitian yang ditetapkan sebelumnya. Patton (dalam Moleong, 2010). Proses analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data sampai terselesaikannya laporan penelitian. Analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles & Huberman, 2009).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan terkadang mengalami penilaian yang beragam dari segi kualitasnya, ada yang mengatakan kualitasnya tinggi dan ada pula yang mengatakan kualitasnya rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap tetap melakukan perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi.

Upaya pergeseran paradigma yang dimaksud diatas, secara ideal mesti dimulai dari kemauan (*goodwill*) pemerintah, melalui penyempurnaan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan. Oleh karena itu orientasi pelayanan harus berubah dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa disertai dengan perilaku pelayanan secara tertulis, maupun dalam bentuk aplikasinya dilapangan. Proses untuk dapat mencapai taraf pelayanan seperti ini, pelayan atau aparat tidak hanya dituntut harus menguasai teknik pelayanan (IQ) tetapi juga harus memiliki kesadaran emosional (EQ), agar tercapai pelayanan yang memuaskan dan sepenuh hati sesuai dengan standar pelayanan yang berkualitas, sebab hal

ini akan merubah pola pikir dan pola sikap pengguna jasa (konsumen).

### Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas. Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi. Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Di Kota Palu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan. Proses pemasukan jenis pelayanan yang akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih baik. Dengan cara demikian, diharapkan institusi BP2T Kota Palu dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

### Struktur Organisasi

Kerangka konseptual dan definisi konsep tentang struktur organisasi yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik. Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Namun, pada kenyataannya keberadaan BP2T Kota Palu ini masih juga terjadi penambahan rantai birokrasi karena di BP2T Kota Palu hanya merupakan “loket” penerimaan saja, sedangkan tempat prosesnya di instansi yang berwenang setelah itu kembali

lagi pada loket pengambilan sesuai prosedur/mekanisme pengurusannya. Hal ini untuk menghindari kesan yang negatif, maka mau tidak mau BP2T Kota Palu harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

Berdasar dari hal tersebut apabila dilihat keberadaan BP2T Kota Palu dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas. Sesuai dengan keputusan Walikota Palu Nomor 35 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Sementara itu dalam kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi juga terlaksana dengan baik, meskipun hal tersebut menjadi faktor penghambat dalam mempercepat waktu pelayanan dikarenakan setiap urusan pelayanan baru akan diproses setelah terkumpul beberapa formulir pengajuan dan baru dibawa ke instansi terkait.

Dalam hal tingkat hubungan antara atasan dan bawahan, masih terlihat adanya budaya ketimuran yang sangat mempengaruhi dalam hubungan bapak dengan anak. Hal ini disebut budaya paternalisme yang memandang atasan sebagai pihak yang harus dihormati oleh bawahannya, sedangkan di lain sisi, bawahan hanya dipandang sebagai alat untuk menjalankan perintah atasannya. Ada kecenderungan bahwa aparat birokrasi yang telah menjadi pimpinan mempertahankan kedudukannya karena dirasakan mampu memberikan keuntungan finansial dan sosial.

Dampaknya adalah aparat bekerja secara lamban karena orang yang ada di dalamnya cenderung menurut dan tunduk pada atasannya tanpa memiliki inisiatif mengembangkan diri. Bawahan berada pada posisi tergantung sehingga tidak berani mengambil keputusan meskipun keputusan itu menyangkut kepentingan yang mendesak. Banyak sekali fenomena yang dapat dipetik dari hubungan

antara atasan dengan bawahan yang terjadi pada BP2T Kota Palu ini.

Fenomena yang terjadi diatas, jelas terlihat bahwa hubungan antara atasan dengan bawahannya pada BP2T Kota Palu kurang terjalin hubungan yang harmonis. Hal ini apabila dibiarkan secara terus-menerus akan mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, yang berdampak pada kualitas pelayanan akan menurun. Tidak adanya pendelegasian wewenang kepada bawahan, padahal hal tersebut sangat penting karena bawahan itu sebenarnya yang mengetahui secara langsung kebutuhan masyarakat. Petugas pelayanan adalah orang yang paling dekat dengan masalah dan peluang. Mereka tahu apa yang apa yang terjadi dari jam demi jam sampai hari demi hari dan jika memperoleh dukungan dari pimpinan, mereka dapat menciptakan solusi terbaik untuk memperbaiki organisasi sebagai satu kesatuan. Apabila pimpinan mempercayai pegawai bawahan untuk mengambil keputusan penting, artinya pimpinan menghargai pegawainya.

Pendelegasian wewenang terhadap bawahan akan merangsang pemunculan inovasi yang berkembang dari pegawai yang melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan pelanggan. Dampaknya adalah munculnya semangat kerja pegawai yang lebih tinggi, lebih banyak komitmen dan lebih produktif. Selain diberi wewenang, bawahan juga harus dilindungi karena tidak semua pimpinan menginginkan campur tangan bawahan dalam pengambilan keputusan.

### ***Kemampuan Aparat***

Proses melayani kebutuhan dari pengguna jasa maka kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat pada BP2T Kota Palu, aparat dalam hal ini petugas di BP2T Kota Palu merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan.

Hal yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat pada BP2T Kota Palu

adalah tingkat pendidikan aparat. Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan kekuatan SDM terutama terkait kualitasnya merupakan salah satu indikator yang vital didalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Komposisi tingkat pendidikan aparat, terlihat bahwa kemampuan aparat di BP2T Kota Palu sudah tergolong baik. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu adalah sebagai lembaga ujung tombak dalam pelayanan perizinan administrasi di Kota Palu, sehingga diperlukan SDM yang memiliki kompetensi didalam melaksanakan tugas.

Indikator lain dalam variabel kemampuan aparat adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan publik, BP2T Kota Palu berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada. Kondisi ini diperlukan adanya kemampuan melakukan kerja sama yang baik antar instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tindakan birokrasi yang meliputi serangkaian tindakan yang dilakukan aparat pelayanan yang merepresentasikan adanya pelayanan yang berdasarkan pada kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan tidak terlalu berdasarkan pada juklak dan juknis secara kaku.

Masalah kemampuan melakukan kerja sama pada BP2T Kota Palu, terlihat masih menjadi kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan kurang tercipta dengan baik. Bawahan hanya minta petunjuk atasan kalau merasa bingung dalam memutuskan sesuatu. Dalam hal kemampuan kerja sama ini, masyarakat pengguna jasa pelayanan pada BP2T Kota Palu tidak mengetahui akan apa dan bagaimana yang terjadi dengan proses hubungan antara atasan dan bawahan dalam hal kemampuan kerja sama.

Setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi

tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu, setiap aparat yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat harus tanggap dengan perubahan tersebut. Seperti halnya dalam penyusunan visi, misi dan sistem pemberian pelayanan dilakukan dengan melibatkan atasan dan bawahan sehingga membuat mereka merasa memiliki tanggung jawab sama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Perlu juga diadakan pertemuan rutin antar pegawai dan antar instansi terkait untuk saling memberikan masukan tentang kesulitan-kesulitan yang dialami dan keputusan yang dibuat menyalahi aturan organisasi. Sehingga kondisi ini bisa dipantau apakah perubahan dalam organisasi menyimpang dari visi dan misi organisasi. Selanjutnya, dalam hal kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan sebenarnya telah diatur pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku. Apabila selama ini petugas pelayanan tidak bersemangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa karena masih kurangnya tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik. Lemahnya semangat ini disebabkan tidak adanya kewajiban dan bentuk penghargaan apabila telah memberikan pelayanan yang baik. Akibatnya, pelayanan menjadi tidak inovatif.

Petugas pada BP2T Kota Palu tidak dituntut untuk mengambil keputusannya sendiri karena selama ini pekerjaan yang dihasilkan seolah-olah tidak ada yang menilainya. Hal ini ternyata sangat sesuai dengan jawaban petugas tentang hubungan antara atasan dengan bawahan. Berarti, masalah yang muncul antara lain disebabkan adanya atasan dalam hal ini Kepala dan Kabid BP2T Kota Palu yang kurang tanggap terhadap bawahannya yang

bertugas sebagai petugas yang melayani kepentingan masyarakat.

Keberhasilan dalam hal pelayanan publik pada BP2T Kota Palu tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai. Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

### **Sistem Pelayanan**

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling kait-mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Kondisi tersebut dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka BP2T Kota Palu harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan. Sesuai tujuan organisasi pada BP2T Kota Palu dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat *significant* untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.

Kenyataan yang ada pada BP2T Kota Palu menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat sangat diperhatikan. Namun kondisi ruang yang nyaman sehingga jika banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan maka kondisi ruangnya sangat mencukupi. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang sangat memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandardkan. Namun masih saja ada sebagian masyarakat

yang memberikan keluhan terhadap kondisi ruang pelayanan.

Selain hal tersebut diatas, dalam mendukung sistem pelayanan, pihak BP2T Kota Palu juga memberikan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya dalam rangka menjalin hubungan dengan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik. Apabila ada keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik, masyarakat dapat mengadukan keluhan tersebut melalui media massa lainnya ataupun pos pengaduan yang telah disiapkan oleh BP2T Kota Palu. Media massa tersebut selain sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengadukan keluhan-keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik juga digunakan sebagai sarana informasi dari BP2T Kota Palu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik juga.

Selain itu, pihak BP2T Kota Palu juga memberikan informasi Kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk-spanduk yang dipasang di jalan-jalan protokol serta panplet dan brosur yang disiapkan dan disediakan di wilayah perkantoran BP2T Kota Palu. Masih dalam hal informasi dibuka jalur-jalur khusus (*hotline*) yang menghubungkan BP2T Kota Palu dengan masyarakat pengguna jasa untuk dapat menyampaikan masalah yang dihadapi berkaitan dengan pemberian pelayanan publik. *Hotline* tersebut berupa nomor telepon bebas pulsa yang dapat dihubungi dengan mudah oleh pengguna jasa dan media *online* lainnya.

Berkaitan dengan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, BP2T Kota Palu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak BP2T Kota Palu menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila ada kesalahan.

Proses untuk menjamin perlindungan konsumen, BP2T Kota Palu melakukan evaluasi secara berkala. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan penilaian secara menyeluruh. Selain itu, masyarakat juga perlu

dilibatkan dalam memberikan penilaian dengan jalan menggunakan temu pengguna jasa untuk menjangkau pengaduan, keluhan, saran dan kritik dari masyarakat. Cara yang sering digunakan oleh BP2T Kota Palu yaitu dengan menyiapkan formulir pengaduan. Berdasarkan kesemuanya itu, sehingga dalam membentuk sistem pelayanan terbaik maka yang harus ditempuh adalah menjalankan cara terbaik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Melihat hubungan antar setiap indikator-indikator variabel dalam penelitian ini, maka akan diuraikan hubungan yang ada sehingga setiap indikator yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian dapat diterjemahkan secara operasional untuk melihat hal-hal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

#### **Struktur Organisasi**

Pemahaman dalam pembahasan mengenai struktur organisasi ini, akan diawali dari konsep bahwa struktur organisasi dalam penelitian ini adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pelayanan publik. Hasil penelitian diperoleh bahwa struktur organisasi yang lebih efisien akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik itu sendiri. Hal ini yang dimaksudkan adalah dengan mengembalikan fungsi dari BP2T yang tidak hanya berfungsi sebagai loket saja tetapi lebih pada hakikatnya sebagai institusi pelayanan satu atap, yaitu setiap bidang kerja dari masing-masing instansi berada di lokasi BP2T tersebut, sehingga setiap ada permohonan pelayanan dapat langsung diproses. Hal ini akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Kondisi tersebut diperkuat dengan peraturan Walikota Palu nomor 35 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok

dan Fungsi Satuan Organisasi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.

#### **Kemampuan Aparat**

Pembahasan mengenai kemampuan aparat ini, akan diawali dari konsep bahwa kemampuan aparat dalam penelitian ini adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi.

Hasil penelitian diperoleh bahwa kemampuan aparat yang semakin tinggi dan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu akan semakin baik. Hal ini sesuai dengan kondisi di Kota Palu ini dalam hal kemampuan aparat, indikator pendidikan aparat ternyata sesuai dengan konsep yang ada. Dalam konsep yang ada semakin tinggi pendidikan aparat maka kemampuannya semakin baik, sehingga di Kota Palu tingkat pendidikan aparat membawa pengaruh yang *significant* terhadap kemampuan aparat dalam hal kualitas pelayanan. Oleh karena itu dengan kualitas pelayanan yang semakin baik maka kemampuan aparat sebagai pelaksana dari pelayanan tersebut harus semakin baik pula. Akan tetapi penting di iringi dengan tingkat pengawasan dan kinerja dari atasan dan bawahan dalam hal pelayanan masyarakat.

#### **Sistem Pelayanan**

Hasil penelitian diperoleh bahwa sistem pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu masih harus diperhatikan agar lebih baik lagi. Karena dengan semakin baik sistem pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang

wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 terdiri dari: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Sistem pelayanan merupakan suatu rangkaian yang saling terikat secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Hal itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka BP2T Kota Palu harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Berdasarkan tujuan organisasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan public, maka salah satu syarat yang sangat penting untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan para pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan. Sesuai dengan tujuan tersebut, kenyataan yang ada di BP2T Kota Palu menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat diperhatikan dengan baik. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang sangat memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang diharapkan seperti bersih, rapi, teratur dan aman. Disamping itu, selama menunggu, masyarakat tidak perlu berlama-lama berdiri karena diruang tunggu disediakan tempat duduk yang mencukupi untuk para pengguna layanan. Pelayanan dinilai baik karena petugas selalu bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dan memiliki kejelasan kewenangan.

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara

dapat efektif dan efisien untuk mengolah dan memberi solusi berbagai pengaduan masyarakat untuk perbaikan kualitas pelayanan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu sudah baik dan mencapai sasaran, hal ini disebabkan antara lain : konsistensi waktu tunggu pelayanan, adanya upaya peningkatan sistem komputerisasi yang *online*, menetapkan persyaratan administrasi yang fleksibel, dan biaya pelayanan yang sesuai dengan kemampuan masyarakat.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) di Kota Palu antara lain: struktur organisasi, kemampuan aparat, dan sistem pelayanan.
3. Adapun yang perlu dikembangkan untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain perbaikan pada: struktur organisasi, kemampuan aparat, dan sumber daya manusia.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih penulis sampaikan kepada Pembimbing Ketua, Bapak Prof. Dr. Sultan, M.Si., dan Pembimbing Anggota Bapak Dr. H. Sasterio Mansyur, M.Si., yang telah banyak meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis.

## DAFTAR RUJUKAN

- Gaspersz, V. 2011. *Manajemen Kualitas*, Jakarta: Gramedia.
- Ihsanuddin . 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD)*

- Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*. (1) 2: 1-9. ISSN : 2356-3885 92
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.
- Keputusan Walikota Palu Nomor 10 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Palu Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Kewenangan Dibidang Perizinan Kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
- Made. 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Perijinan Kabupaten Jembrana. *Jurnal pps.unud*. 115-125. ISSN: 6051-45714
- Mustika, Febri Handayani dan Febri Yuliani. 2012. Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua Pada Kantor Samsat Pekanbaru Selatan) *Jurnal Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau*. (1).3: 13-27.
- Nasution. M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. 1990, *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Wesley: Addison.
- Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis.
- Peraturan Walikota Palu Nomor 35 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
- Permendagri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP.
- Silalahi, Susanti Lona. 2014. Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Public Administration repository.usu.ac.id*. (1): 1-10.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Administratif*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukei. 2011. Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (kajian pada pengguna pelayanan publik pinas perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. (13).1: 61-75.
- Gibson. C. H. 1991. A concept uudjmis of empowennmt. In this paper, an objecheve concept analysis was undertaken. *Journal of Advanced Nursmg*. (16) 354-361.
- Miles, M.B. and Huberman, A.M. 2009. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Sage Publications: Beverly Hills CA.
- Moleong, Lexi J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.