

**INDEKS KEPUASAN PUBLIK TERHADAP
KEGAGALAN MUTU KINERJA PELAYANAN BPM PTSP (BADAN
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) KOTA
BATAM**

Riko Riyanda¹, Wira Haryanti², Lenny Husna³

ABSTRAK

Ditahun 2013 Ombudsman perwakilan Kepulauan Riau telah melakukan survei, yang hasilnya menyatakan belum optimalnya kualitas pelayanan pada BPM PTSP Kota Batam. Belum optimalnya pelayanan PTSP tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi analisis kegagalan mutu kinerja Pelayanan BPM PTSP (Badan Pelayanan Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Batam Terhadap Indeks Kepuasan Publik. Metode pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi ketempat penelitian dan melakukan pengambilan dokumentasi, memilih teknik informan dengan purposive sampling, teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil dari penelitian ini adalah yang menyebabkan kegagalan mutu kinerja pelayanan BPM PTSP (Badan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Batam terhadap indeks kepuasan publik adalah Kekurangan staff teknis di lapangan, masih kurang sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur layanan berbasis digital, masih rendahnya pelibatan masyarakat dalam penyusunan layanan dan kemandirian pengelolaan SDM pada unit layanan terpadu dan DPM PTSP Kota Batam sangat minim melakukan survei kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *Kegagalan; Kualitas Layanan; Kepuasan Publik.*

ABSTRACT

At year 2013 Ombudsman Riau's archipelago delegation have done surveys, one that its result declares for was optimal ministering quality on BPM PTSP Batam's City. Was optimal that PTSP'S service therefore this research intent to know factor that regards analisis Ministering performance quality failing BPM PTSP (Capital Ministering body Ministering coherent One Door) Batam's city to Public satisfactory Index. Downloading method did by interview, observation to observational place and does pengambilan documentation, memilih is informan tech with purposive sampling, analisis's tech data did by data reduction, data representation and conclusion pull. There is result even of this research is causative bust ministering performance quality BPM PTSP (Warm up Ministering Capital Instilling coherent One Door) Batam's city to public satisfactory index is lacking staff technical at the site, still socialization reducing to society about

¹ Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam, Email: riyanda.fisip@gmail.com

² Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam, Email:wira.haryanti@gmail.com

³ Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam, Email:lenihusna@yahoo.com.ac.id

service procedure gets digital basis, still low it society involvement in collation services and SDM'S management independence on unit services coherent and DPM PTSP IS Batam's City so minim does to survey society satisfaction.

Keywords: *Failure; Servive Quality; Satisfaction Public.*

I. PENDAHULUAN

Adanya birokrasi pemerintah tidak dapat dihindari oleh masyarakat, karena birokrasi adalah satu satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggung jawab moral yang tinggi. Namun, tanggung jawab terhadap moral dan tanggungjawab profesional merupakan salah satu kelemahan yang krusial dalam birokrasi pelayanan publik yang terjadi di Indonesia⁴. Pelayanan yang masih mempunyai ketidak pastian yang tinggi mengakibatkan adanya prosedur pelayanan yang panjang dan melelahkan. Oleh karena itu, menjadi penyebab dari semakin banyaknya warga yang menyerah terhadap prosedur pelayanan yang panjang tersebut. Pada awalnya, tindakan kolusif dari masyarakat lebih banyak karena keterpaksaan, yaitu sebagai bentuk respon mereka terhadap kerumitan dan ketidakpastian pelayanan publik. Lamban laun pada perkembangannya warga pengguna layanan justru banyak yang merasa lega ketika melakukan hal itu, atau bahkan mengharapkannya karena beranggapan hal itu dapat mempercepat urusannya, dan tidak menganggapnya sebagai praktik yang merugikan. Berarti masyarakat kita telah ikut melembagakan praktek KKN.⁵

Kelambanan pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masih terdapat banyak faktor lain yang menyebabkan buruknya tata kerja dalam birokrasi pelayanan publik. Pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik terlalu berorientasi kepada kegiatan dan pertanggungjawaban formal. Peningkatan pada hasil dan kualitas pelayanan sangatlah kurang sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang

⁴ Wahyudi Kumorotomo. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Jogjakarta: Gadjah Mada university Press, 2014. hlm. 95

⁵ Agus Dwiyanto. *Reformasi Birokrasi Kontekstual*, Jogjakarta: Gadjah Mada Univerity Press dan Anggota IKAPI, 2015. hlm.64

menantang dan kurang menggairahkan. Oleh karena itu, manajemen harus bertanggung jawab menetapkan kebijakan untuk kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.⁶

Salah satu keluhan yang sering terdengar oleh masyarakat ialah terbellit-belitnya pelayanan yang diberikan serta dengan melihat realita tersebut sangat memerlukan kepedulian agar masyarakat memperoleh layanan yang nantinya akan mendapatkan pengakuan kualitas pelayanan yang memuaskan. Sebagai contoh: system pelayanan pajak yang sudah menggunakan komputer tentu memerlukan petugas yang memiliki kompetensi menjalankan teknologi komputer. Di samping itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan dari pengguna. Selain itu, organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.⁷

Sehubungan dengan tingginya keinginan masyarakat akan kebutuhan kualitas pelayanan yang memuaskan, ada satu survei yang kurang memuaskan dan memenuhi ekspektasi harapan publik yakni: berdasarkan penelitian survey yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau Tahun 2013 untuk melihat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebanyak 76,9% atau 21 SKPD masuk dalam zona merah yang berarti rendah tingkat kepatuhannya. Sebanyak 19,2% atau 5 SKPD masuk dalam zona kuning atau zona tengah yang berarti sedang tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Tidak ada SKPD di Kota Batam yang masuk dalam zona hijau yang berarti tinggi tingkat kepatuhannya dalam pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.⁸

Dengan gambaran survei di atas merupakan tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam

⁶ Sedarmayanti. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan, 2009. hlm.259

⁷ Karol Teovani Lodan. *Inovasi Pelayanan Publik (Kajian Pengalaman Beberapa Daerah)*, Jurnal Dialektika Publik, Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Putera Batam, 2016. 1(1): 1-12.

⁸ Sari, M. E. P., Setyobudi, Y. F., & Pratiwi, D. A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam. Jurnal Dimensi, 2015. 4(1), 1-24.

masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto menyatakan bahwa pelayanan publik sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, hak dasar, kewajiban pemerintah, dan komitmen nasional. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2010: 4): “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

9

Selanjutnya Sampara yang dikutip oleh Sinambela: “Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan.” Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2010: 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.¹⁰

Dengan demikian, pelayanan publik yang profesional, dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) yang efektif dalam pencapaian tujuan dan sasaran. Bila jasa layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila jasa layanan yang diterima lebih rendah dari pada diharapkan, maka kualitas layanan akan dipersepsikan buruk. Baik atau buruknya kualitas jasa layanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara, tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi pelanggan.

⁹ Sedarmayanti. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung: PT Refika Aditama, 2013, hlm. 243

¹⁰ Lijan Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010, hlm. 5

2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Secara spesifik *Gasperz* menyatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Sedangkan pakar lain menyatakan kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan. *Morgan* dan *Murgantroyd* mendefinisikan kualitas merupakan bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.¹¹

Menurut Stephen kualitas bukan sekedar mencakup masalah produk dan jasa, tetapi juga harus berkualitas dari sisi proses, seperti cepat dan tidak berbelit-belit, lingkunganpun juga harus berkualitas, seperti bersih, nyaman, dan aman, dan yang paling fundamental adalah memiliki manusia yang berkualitas, seperti skill dan pengalaman, apabila hal-hal tersebut dapat dilakukan dengan baik maka kualitas akan dapat membawa konsumen untuk tetap bertahan dan setia/royal.¹²

Zeithaml, *Parasuraman* dan *Berry* mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator yang sifatnya fisik. Berupa ketersediaan gedung, peralatan yang canggih, fasilitas kantor pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Secara garis besar, berbagai parameter yang dipergunakan untuk melihat kinerja pelayanan publik dikelompokkan menjadi dua pendekatan. Pendekatan pertama, melihat kinerja pelayanan publik dari prespektif pemberi layanan, dan kedua, melihat kinerja pelayanan publik dari prespektif jasa.¹³

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat. Hakekat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Adapun azas pelayanan publik adalah¹⁴;

- a. Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

¹¹ Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep Dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014, hal. 51

¹² Reki Lianto. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Tidak Optimalnya Pelayanan Kesehatan Pulau Laut Kabupaten Natuna*, Jurnal UMRAH, Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Maritim Ali Haji 1(1): 22-29

¹³ Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012: 79

¹⁴ Tjandra, Riawan W, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta, 2015

- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, kinerja organisasi publik menjadi hal yang penting. Bryson menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kinerja organisasi publik secara teoritis menyeluruh aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kinerja sebagai berikut;

”Pertama aspek-aspek input atau sumberdaya-sumberdayanya (*resources*) antara lain: (1) Pengawasan sumberdaya manusia; (2) anggaran; (3) sarana dan prasarana; (4) informasi; (5) budaya organisasi. Kedua hal yang berkaitan dengan proses manajemen dalam dinas seperti: (1) proses perencanaan; (2) proses pengorganisasian; (3) proses pelaksanaan; (4) proses penganggaran; (5) proses pengawasan; (6) proses evaluasi dan sebagainya.”

Selanjutnya yang perlu menjadi perhatian utama dalam memperbaiki kinerja pelayanan adalah perilaku birokrasi sebagai lembaga yang memberikan pelayanan publik. Prinsip penting adalah adanya akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan fungsi tersebut. Setelah kinerja pelayanan publik berjalan dengan baik, maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi 3 indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*¹⁵.

(1) *Responsiveness* adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan dan aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

¹⁵ Subarsono, AG, *Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif, Dan Non-Partisan*, dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Ibid. 2009: Hal 114.

(2) *Responsibility* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

(3) *Accountability* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

3. Pengertian Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik perizinan maupun non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat. Program ini dilakukan dengan harapan dapat melayani masyarakat dengan baik dan lebih mudah dari sebelumnya, melayani masyarakat dengan lebih cepat, lebih ramah, bebas pungli, lebih transparan, dan lebih jelas dari persyaratan biaya dan waktu.

Maksud dan tujuan Pos Pelayanan Umum Satu Pintu Plus adalah;

1. Mempermudah pengurusan perijinan dan menghindari prosedur yang panjang dan berbelit-belit, sehingga dapat menghemat biaya, waktu dan tenaga.
2. Memberikan informasi secara terbuka tentang hak dan kewajiban serta syarat-syarat yang diperlukan, baik pemebri pelayanan maupun penerima pelayanan.
3. Menghindari kemungkinan terjadinya penyalahgunaan wewenang dan pungutan lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Menciptakan pemerintahan yang ebsih dan berwibawa (*clean government*) serta bebas dari unsur KKN.

Sedangkan yang menjadi sasarannya adalah untuk mempermudah dan memperpendek jalur/prosedur pelayanan. Dimana masyarakat tidak lagi langsung berurusan kepada masing-masing pejabat yang berwenang, tapi cukup dengan menyerahkan surat-surat atau persyaratan kepada petugas loket yang sudah ditentukan.

Adapun Tujuan penelitian yang dapat penulis jabarkan mengenai kegagalan mutu kinerja pelayanan BPM PTSP (Badan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Batam

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah salah satu metode untuk mendapatkan kebenaran dan tergolong sebagai penelitian ilmiah yang dibangun atas dasar teori-teori yang berkembang dari penelitian dan terkontrol atas dasar empirik. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha memecahkan masalah dengan menggambarkan analisis optimalisasi mutu kinerja pelayanan DPM PSTP (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Batam Terhadap Indeks Kepuasan Publik.

Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara, observasi dan mengumpulkan data-data sekunder. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang sudah dipersiapkan sebelumnya sebagai panduan. Adapun bentuk wawancara yang akan dilakukan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan cara menggali secara mendalam informasi dan data yang diperoleh dari informasi penelitian. Data dan informasi yang diperoleh dari informan akan direkam dan disimpan, setelah itu dibuatkan transkripnya agar memudahkan peneliti dalam melakukan analisis. Selain itu, data juga diperoleh dengan cara mengamati fenomena-fenomena di lapangan yang berhubungan dengan analisis.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dapat dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai analisis kegagalan mutu kinerja pelayanan DPM PTSP (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Batam terhadap indeks kepuasan publik akan diuraikan sebagai berikut:

1. Kuantitas Jumlah Staff Teknis Di DPM PTSP Kota Batam Belum Mencukupi

Dalam pelaksanaan pelayanan di DPM PTSP Kota Batam yang menjadi kegagalan mutu kinerja pelayanan terkait dengan jumlah SDM (petugas teknis) yang kurang. Kendala utama ini harus diantisipasi secepatnya oleh DPM PTSP. Kendala itu muncul dari manusia bukan dari sistemnya. Kalau dari segi sarana atau fasilitas layanan sangat baik, namun tidak untuk jumlah sumber daya yang ada untuk saat sekarang ini.

Kebutuhan pegawai akan layanan masyarakat masih belum mencukupi, belum seimbang staf teknis dengan masyarakat yang harus dilayani, sementara staf

jumlahnya masih terbatas. Dari segi kuantitas masih kurang tapi secara kualitas masih baik. Keadaan semacam ini membuat pelayanan yang cepat dan tepat waktu menjadi terhambat. Oleh karena itu perekrutan pegawai di DPM PTSP harus dilakukan segera agar pelayanan menjadi tidak terganggu. Tuntutan akan pelayanan yang cepat, mudah dan praktis merupakan keinginan dari masyarakat pengguna layanan.

Dari gambarannya ditemukan dari segi petugas yang ada di DPM PTSP Kota Batam secara kuantitas belum memadai, sebab petugas di DPM PTSP Kota Batam sampai saat ini masih meminjam staf dari dinas yang bersangkutan untuk membantu pelayanan di DPM PTSP. Dengan kata lain, jumlah personil masih terbatas. Dengan keadaan semacam ini, tentu diperlukan proses perekrutan pegawai baru dalam rangka menambah kuantitas jumlah personil yang ada, sehingga pada akhirnya DPM PTSP tidak lagi bergantung pada dinas lain seperti dinas kesehatan, perhubungan, pendidikan, lingkungan hidup dan lain sebagainya.

Kekurangan personil jelas berdampak pada proses layanan cepat, bagaimana proses layanan bisa cepat sedangkan jumlah personil masih terbatas. Artinya tidak sesuai antara jumlah personil dengan jumlah perizinan yang dibebankan kepada petugas di lapangan. Oleh karena itu perlu ditambah jumlah personilnya demi memperlancar kebutuhan masyarakat akan layanan tersebut. Dengan banyaknya intensitas kerja yang terdapat di DPM PTSP pada saat sekarang, maka penambahan kebutuhan pegawai mesti segera dipenuhi untuk melakukan tambahan pekerjaan.

Dari data jumlah pegawai saat ini, jumlah pegawai yang terdiri dari 75 orang sedangkan dengan jumlah perizinan yang terdapat di DPM PTSP adalah dengan 71 perizinan, keadaan semacam ini tidak sebanding dengan jumlah personil/petugas. Seyogyanya permasalahan ini haruslah menjadi perhatian serius bagi pemerintah daerah Kota Batam. Perekrutan pegawai baru bukan hanya soal menambah anggaran tetapi juga kebutuhan yang mendesak saat ini yang mesti dipenuhi.

2. Koordinasi Pemerintah Daerah Soal Teknis Perzinan Bermasalah

Kasus umum yang sering terjadi adalah soal pengaduan masyarakat, biasanya terkait dengan teknis-teknis dari perizinan itu sendiri. Contohnya: masalah izin terkait dengan transportasi online bisa saja terselesaikan dengan baik mana kala terjadi koordinasi yang baik antara pemerintah pusat dengan pemerintah yang ada di bawahnya. Pemerintah kota perlu koordinasi dengan Pemerintah Provinsi untuk

memutuskan izin transportasi online. Apabila masyarakat sudah mengantongi izin dari pemerintah pusat sementara di Pemko Batam sendiri belum terima izinnya, tentu ini menjadi masalah di DPM PTSP Kota Batam. Selama ini koordinasi belum berjalan dengan baik, belum lagi kadang kehadiran pejabat yang tidak selalu berada di tempat. Keadaan semacam ini juga perlu dipahami oleh pemerintah provinsi dan juga pemerintah pusat.

Perlu ada evaluasi soal teknik perizinan antara pemerintah provinsi dengan pemerintah Kota Batam, sebab jika tidak ada perubahan soal koordinasi yang yang jelas akan mempengaruhi cepat lambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Bagaimana tugas pemerintah adalah mengayomi masyarakat bukan menunggu untuk dilayani.

3. Prilaku Kesadaran Masyarakat Akan Taat Aturan Belum Baik

Tidak tercapainya indeks kepuasan publik yang optimal juga disebabkan oleh perilaku masyarakat yang melanggar persyaratan yang sudah ditentukan oleh Pemerintah Kota Batam. Jadi kegagalan mutu kinerja pelayanan DPM PTSP (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Batam terhadap indeks kepuasan publik bukan hanya disebabkan dari intansinya tapi juga disebabkan oleh perilaku masyarakat yang melanggar aturan. Contohnya terkait dengan IMB (Izin Mendirikan Bangunan), kendala yang sering dijumpai, misalnya pengaduan Izin Mendirikan Bangunan. Masyarakat sendiri sering melanggar tidak sesuai dengan aturan. Kasus yang sering terjadi IMBnya tidak sesuai standar luas lahan yang dia bangun, atau jumlah lantai melebihi sesuai standar yang telah ditentukan.

Perilaku masyarakat yang melanggar aturan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan yang baik diberikan kepada masyarakat. Ketentuan dan persyaratan yang sudah ditetapkan semestinya dipatuhi dengan baik oleh masyarakat bukan sebaliknya. Dengan demikian, kesalahan pelayanan tidak semata-mata kesalahan petugas pemberi layanan tetapi juga dari masyarakatnya. Maka untuk itu dibutuhkan kesadaran bagi masyarakat untuk memahami aturan dan ketentuan persyaratannya.

Contoh pelanggaran aturan tersebut misalnya: kendala ini sering dijumpai, misalnya pengaduan Izin Mendirikan Bangunan. Masyarakat sendiri sering melanggar tidak sesuai dengan aturan, misalnya: IMB nya tidak sesuai standar luas lahan yang dia bangun, atau jumlah lantai melebihi sesuai standar yang telah ditentukan.

4. Inovasi Teknologi Berbasis Online Kurang Disertai Dengan Sosialisasi Intensif Kepada Masyarakat

Inovasi pelayanan dalam bentuk digital atau berbasis teknologi sangat membantu dalam proses layanan yang cepat, mudah, lebih efektif dan efisien. Kegagalan kualitas layanan itu juga disebabkan oleh DPM PTSP kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Pada hakekatnya pelayanan secara teknologi bagus, tetapi juga harus mempersiapkannya dengan baik. Karena tidak semua masyarakat familiar dengan teknologi. Sangat penting untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur layanan berbasis digital. Misalnya dengan sarana bentuk formulir dan bentuk informasi.

Dalam prakteknya sampai sekarang, tidak semua masyarakat familiar dengan teknologi atau terbiasa dengan menggunakan teknologi. Bagi masyarakat yang terbiasa menggunakan komputer dan online setiap hari, bukan sesuatu yang sulit baginya untuk melakukan proses perizinan secara online. Era Modernisasi memang memaksa masyarakat harus mengikuti perkembangan teknologi berbasis online, keadaan situasi yang semacam ini mengharuskan masyarakat harus pandai menggunakan teknologi secara online, baik dalam bentuk komputer, laptop, tablet, dan handphone.

Secara umum masyarakat sudah cerdas menggunakan teknologi akan tetapi ada sekelompok kecil masyarakat yang belum paham menggunakan teknologi berbasis online. Oleh karena itu, pemerintah juga harus memahaminya, walaupun ada sisi baiknya teknologi, namun alangkah baiknya sosialisasi secara menyeluruh dapat dilakukan agar terdapat kejelasan informasi yang di dapat oleh semua pihak.

Akibat dari ketidakjelasan informasi dikemudian hari akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik. Akan ditemukan masyarakat merasa di “*ping-pong*.” Akan ditemukan kasus SOPnya yang pada awalnya membutuhkan waktu 5 hari dijanjikan, namun tidak sesuai dengan 5 hari tersebut. Soal waktu tidak bisa juga “digeneralkan” semua, sebab setiap jenis produk layanan berbeda jenis waktu penyelesaiannya. Cepat lambatnya waktu tergantung dari jenis izinnya. Setiap produk jenis layanan mengalami verifikasi data yang berbeda-beda, contoh layanan urusan perizinan cepat yang sifatnya tidak terlalu teknis.

5. Minimnya Keterlibatan Masyarakat Dalam Masalah Standar Pelayanan di DPM PTSP Kota Batam

Masih tingginya angka dalam hal tidak melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses penyusunan standar layanan mencerminkan rendahnya kolaborasi antara pemerintah Kota Batam dan masyarakat untuk “peka” dalam masalah standar layanan, angkanya bahkan mencapai 63%. Pada prakteknya, problem informasi standar pelayanan tidak hanya pada dimensi sosialisasi semata, namun langkah awal yang harus dibangun ialah menciptakan iklim dan perangkat pertukaran arus informasi di masyarakat. Pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar layanan merupakan salah satu cara dalam penciptaan iklim dan perangkat pertukaran arus informasi terutama dalam hal standar layanan.

6. Permasalahan Kemandirian Pengelolaan Sumber Daya Manusia Pada Unit layanan DPM PTSP Kota Batam

Proses pelayanan terpadu satu pintu yang didesain oleh Pemerintah Kota Batam sebenarnya ditujukan untuk memudahkan sistem pelayanan terutama dalam hal perizinan. Hal tersebut dapat terwujud jika pengelolaan sumber daya manusia terutama dalam hal pengurusan rekomendasi teknis dalam pelayanan perizinan sudah secara mandiri dilakukan oleh satu unit di DPM PTSP Kota Batam. Fakta di lapangan memperlihatkan masih banyak pengurusan rekomendasi teknis yang menggunakan sumberdaya pada OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di luar DPM PTSP. Tidak mandirinya pengelolaan sumberdaya manusia dalam penelitian ini diartikan bahwa untuk seluruh perizinan yang dilakukan di DPM PTSP Kota Batam memerlukan rekomendasi teknis yang harus diurus di unit selain DPM PTSP Kota Batam.

7. Survey Kepuasan Masyarakat Belum sering Dilakukan Oleh DPM PTSP Kota Batam

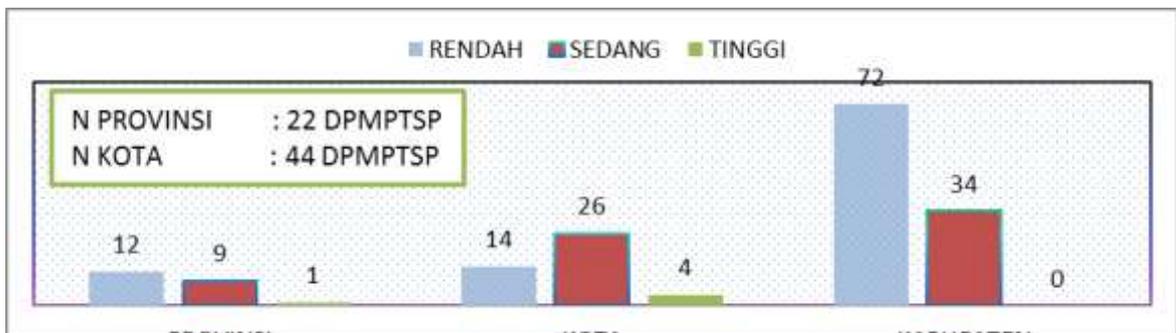
Untuk survei kepuasan masyarakat sendiri, DPM PTSP Kota Batam sangat minim melakukan kepuasan survei kepada masyarakat. Padahal survey kepuasan masyarakat merupakan bahan evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan dan bersifat wajib. Hal ini sesuai dengan regulasi yang diterbitkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16

Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat. Dalam regulasi tersebut survey kepuasan masyarakat dapat dilakukan lebih satu kali dalam setahun sebagai wujud komitmen perbaikan kualitas layanan secara terus-menerus.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dari total 194 DPM PTSP baik di tingkat Provinsi, Kabupaten dan Kota di tahun 2017 menunjukkan hasil yang belum optimal dalam penyelenggaraan standar pelayanan publik. Diagram di bawah ini menggambarkan sebaran hasil tingkatan kompetensi penyelenggaraan standar pelayanan berdasarkan jumlah DPM PTSP Kota yang dinilai:

Gambar 4

Hasil Tingkatan Kompetensi Penyelenggaraan Standar Pelayanan Berdasarkan Jumlah DPM PTSP Kota Se-Indonesia



Sumber: Hasil Uji SPSS

Data ini mencerminkan pelaksanaan standar layanan dijalankan pada tiap unit-unit layanan terutama pada DPM PTSP yang diharapkan menjadi solusi pelayanan yang cepat, mudah serta efisien terhadap biaya. Diperlukan kordinasi yang intensif dari berbagai macam stakeholder dalam mewujudkan tujuan didirikannya DPM PTSP seperti kepala daerah pada tingkat provinsi, Kabupaten/Kota, Kementerian Dalam Negeri dan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Dalam penelitian ini ada 5 Kota di Provinsi di seluruh Indonesia yang mendapat kategori tinggi organisasi perangkat daerahnya sepanjang tahun 2017, diantaranya: DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan, DPMPTSP Kota Palu, DPMPTSP Kota Palopo, DPMPTSP Kota Pangkal Pinang dan DPMPTSP Kota Bogor. DPMPTSP Kota Batam hanya masuk kategori sedang.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Diskursus tentang analisis kegagalan mutu kinerja pelayanan DPM PTSP (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Batam terhadap indeks kepuasan publik merupakan gejala yang lazim yang sering juga ditemui oleh instansi lainnya di daerah-daerah Indonesia. Kegagalan itu merupakan rangkaian dari berbagai permasalahan yang terjadi di DPM PTSP Kota Batam. Dalam perkembangannya tentu kegagalan ini juga perlu dilakukan optimalisasi agar dapat menjadi layanan yang kualitasnya jauh lebih baik. Adapun yang menjadi faktor kegagalan tersebut adalah sebagai berikut: (1) Kuantitas Jumlah Staff Teknis Di DPM PTSP Kota Batam Belum Mencukupi (2) Koordinasi Pemerintah Daerah Soal Teknis Perzinan Bermasalah (3) Prilaku Kesadaran Masyarakat Akan Taat Aturan Belum Baik (4) Inovasi Teknologi Berbasis Online Kurang Disertai Dengan Sosialisasi Intensif Kepada Masyarakat (5) Minimnya Keterlibatan Masyarakat Dalam Masalah Standar Pelayanan di DPM PTSP Kota Batam (6) Permasalahan Kemandirian Pengelolaan Sumber Daya Manusia Pada Unit layanan DPM PTSP Kota Batam (7) Survei Kepuasan Masyarakat Belum sering Dilakukan Oleh DPM PTSP Kota Batam

4.2 Saran

Penulis memberikan saran untuk upaya perbaikan dan komitmen peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik dan kompetensi sesuai UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik kepada Walikota Batam sebagai berikut: Menambah staf teknis di DPM PTSP Kota Batam yang kompeten untuk meningkatkan konsistensi dan peningkatan kualitas layanan publik. Kepuasan layanan masyarakat dalam penggunaan layanan tergantung dari cepatnya prosedur petugas pemberi layanan yang diberikan. Hal ini mempercepat perbaikan dan peningkatan tata kelola pelayanan terpadu satu pintu dengan menerapkan asas pendelegasian wewenang atas produk layanan, dukungan manajemen sumber daya manusia yang profesional, serta melengkapi pemenuhan sarana dan prasarana dalam menjalankan proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Jurnal Dan Makalah

Azira, Era.. Analisis Standar Pelayanan Minimal Kesehatan (Studi Kasus Di Pulau Mapur Kecamatan Bintan Pesisir Kabupaten Bintan. *Jurnal JUAN*, 2017, 5 (1),

21–32.

- Breithbarth, T., Mitchell, R., & Lawson, R.. Service Performance Measurement In A New Zealand Local Government Organization. *Business Horizons*, 2010, 53(4), 397–403.
- Dewanti, D. A. Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2014, 2(2), 2140–2150.
- Dwiyanto, A. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2012.
- Dwiyanto, A. *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press & Anggota IKAPI. 2015.
- Indiahono, D. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gava Media. 2009.
- Kumorotomo, W. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (A. Dwiyanto, Ed.). Jogjakarta: Gadjah Mada University Press. 2014.
- Lianto, Reki. Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Tidak Optimalnya Pelayanan Kesehatan Pulau Laut Kabupaten Natuna. *Jurnal JUAN*, 2013. 1 (1), 22–29.
- Lodan, Karol Teovani. *Inovasi Pelayanan Publik (Kajian Pengalaman Beberapa Daerah)*, *Jurnal Dialektika Publik, Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Putera Batam*. 2016. 1(1): 1-12
- Mutiarin, D., & Arif Zaenudin. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep Dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2014.
- Nurcholis, H. *Teori Dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana. 2005.
- Sari, M. E. P., Setyobudi, Y. F., & Pratiwi, D. A.. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kota Batam. *Dimensi*, 2015. 4(1), 1–24.
- Subarsono. *Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. 2009.
- Sedarmayanti. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama. 2013.
- Sinambela, L. P. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2010.

Tjandra, Riawan W. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan, 2015.