

STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU (BKPMPT) KABUPATEN NUNUKAN

Yoseph Murang¹, Adam Idris², Achmad Djumlani³

Abstract

Purpose of this study was to determine the quality of public services organized by BKPMPT Nunukan and to identify factors inhibiting and supporting quality of service in the office public BKPMPT Nunukan. Methods data analysis in this research is descriptive data analysis with aqualitative approach with a model Interactive (Interactive models of your analysis) developed by Miles &Huberman .

The study states that the quality of public services in BKPMPT Nunukan can be quite good this is due to, among others, still there is consistency to the spirit of service, although in some cases it was found that the completion time of the retreat the specified time limit, but the public as consumers still receive because of limited facilities and infrastructure, still needs to be improved usage of information technology (IT) to a computerized system that has been built can be successful and beneficial to accelerate the readiness of public services including online services with relevant agencies to shorten the span of control service, in terms of establishing administrative requirements, BKPMPT District Nunukan has shown plesibility high enough as long as it is not too rigid according to predefined rules. Although still found the existence of discrimination in the provision of public services. The organizational structure has followed the implementation of regulation No 47 of 2009 on the organization of the area.

Keywords : *Study Quality, Public Service*

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BKPMPT Kabupaten Nunukan dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publikdi Kantor BKPMPT Kabupaten Nunukan. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan model

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Interaktif (*Interactive model of analisis*) yang dikembangkan oleh Miles & Huberman.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di BKPMPT Kabupaten Nunukan dapat dikatakan cukup bagus, hal ini disebabkan antara lain Masih terdapat konsistensi terhadap semangat pelayanan walaupun pada beberapa kasus ditemukan waktu penyelesaian yang mundur dari batas waktu yang telah ditentukan namun masyarakat sebagai konsumen masih menerima karena keterbatasan sarana dan prasarana yang ada, Masih perlu ditingkatkan penggunaan teknologi informasi (IT) agar sistem komputerisasi yang telah dibangun dapat berhasil dan bermanfaat untuk percepatan pelayanan publik termasuk kesiapan pelayanan secara online dengan instansi terkait untuk memperpendek rentang kendali perizinan, Dalam hal menetapkan persyaratan administrasi, BKPMPT Kabupaten Nunukan sudah menunjukkan plesibilitas yang cukup tinggi tidak terlalu kaku asalkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, walaupun masih ditemukan adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik, Struktur organisasi telah mengikuti pelaksanaan PP 47 Tahun 2009 tentang organisasi perangkat daerah.

Kata Kunci : Studi Kualitas, Pelayanan Publik.

Pendahuluan

Dalam pelaksanaan dan tindak lanjut UU Penanaman Modal Nomor 25 Tahun 2007 dan Surat Edaran Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Negara PAN-RB dan Kepala BKPM Nomor : 570/3727A/SJ, SE/08/M.PAN-RB/9/2010, 12 Tahun 2010 tentang Sinkronisasi Pelaksanaan Pelayanan Penanaman Modal di Daerah merupakan dasar untuk memperkuat pemahaman dan pelaksanaan PTSP di Pemerintah dan/atau Pemerintah daerah sehingga kebijakan Pemerintah Kabupaten Nunukan yang termuat dalam Perda No.21 tahun 2011 tentang struktur organisasi Badan Kordinasi Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Kabuapten Nunukan telah merespon semangat pelayanan kepada masyarakat dan investasi dan pengurusan lembaga bisnis dengan Sistem Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) berbasis Teknologi Informasi. Oleh sebab itu untuk saat ini pelayanan dan bentuk-bentuk pelayanan bagi seorang Aparatur Pemerintah merupakan tugas utama yang hakiki dan tidak bisa lepas dari penilaian keberhasilan organisasi pemerintah itu, pembangunan dan pengembangan norma,system, prosedur dan tata cara menjadi keharusan dalam sebuah pelayanan yang efisien khususnya terhadap pelayanan perizinan, yang selama ini diakui sebagai proses yang berbelit dan panjang. Usaha ini merupakan solusi yang prima bagi masyarakat dan pemegang keputusan lainnya karena memiliki keunggulan yaitu cepat, mudah, transparan, bebas dari biaya tidak resmi, dan memiliki kepastian hukum serta pelayanannya yang profesional.

PTSP menjadi fungsi dari suatu kelembagaan/organisasi yang harus dilaksanakan diseluruh daerah baik Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan

Pemerintah Kabupaten/Kota. Tetapi PTSP juga menjadi “PR” bagi daerah yang belum melaksanakan bahkan bagi daerah yang sudah melaksanakan menjadi “PR” untuk mengoptimalkan fungsi PTSP itu sendiri.

Oleh karena itu, inovasi pembentukan BKPMPT ini perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di daerah. Salah satu peluang yang dapat dikembangkan dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan kedalam beberapa alternatif kualitas. Jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang relatif mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang (*cross subsidi*). Dengan cara demikian, institusi dapat membiayai sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi: a. Prosedur pelayanan; b. Waktu Penyelesaian; c. Biaya Pelayanan; d. Produk Pelayanan; e. Sarana dan Prasarana; f. Kompetensi petugas pelayanan.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan

masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan,

membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dan akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini lebih difokuskan pada BKPMPT Kabupaten Nunukan. Dalam penelitian ini yang menjadi *dependent variabel* adalah kualitas pelayanan publik di BKPMPT Kabupaten Nunukan, sedangkan yang menjadi *independent variabel* adalah : struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara intensif (*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik dan 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 pula. Karena Pelaksanaan pelayanan publik sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian semakin cepat. Dengan asumsi semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi.

Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh BKPMPT Kabupaten Nunukan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan.

Namun demikian, pada kenyataannya masih ditemukan tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan di BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Dari gambaran tersebut diatas terlihat jelas bahwa masih banyak dari masyarakat yang mengeluhkan tentang ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses yang dilaksanakan di BKPMPT Kabupaten Nunukan.

Waktu penyelesaian setiap urusan berbeda-beda sesuai instansi yang bertanggungjawab menyelesaikannya. Dari hasil wawancara penelitian, nampak bahwa beberapa masyarakat pengguna pelayanan mengalami perasaan kurang puas terutama berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan di BKPMPT Kabupaten Nunukan dan pada umumnya mereka yang adalah masyarakat yang mengalami keterlambatan penyelesaian maksimal lebih dari 1 (satu) minggu dari daftar waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan .

Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Namun, pada kenyataannya bahwa keberadaan BKPMPT Kabupaten Nunukan ini sudah memenuhi kondisi ideal dengan pola staf walaupun untuk selesainya perizinan masih melibatkan rantai birokrasi lainnya karena di BKPMPT Kabupaten Nunukan terdapat SKPD lainnya yang mengeluarkan rekomendasi sehingga masih terjadi lamanya berkas rekomendasi.

Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau BKPMPT Kabupaten Nunukan 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 BKPMPT Kabupaten Nunukan dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas. Karena dalam pelaksanaan sehari-hari petugas yang bertugas di BKPMPT Kabupaten Nunukan berjumlah 69 (enampuluh sembilan) orang, yang terdiri dari :

1. 31 PNS dengan 3 Bidang termasuk Tata Usaha (TU);
2. 36 (tiga puluh enam) honorarium, termasuk petugas loket
3. 2 orang satpam.

Dari 69 (enampuluh sembilan) orang yang bertugas ini, sudah tampak personil pelayanan yang cukup banyak , walaupun terlihat petugas loket yang berasal dari honorarium, namun umumnya mereka sudah mengerti dan menguasai pekerjaan layaknya PNS.

Pembagian dan pendelegasian wewenang kepada bawahan, sudah cukup baik dan proporsional hal ini tentu memberikan garis batasan yang sesuai dengan tupoksi masing-masing. 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

Dalam melayani kebutuhan dari pengguna jasa maka kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di BKPMPT Kabupaten Nunukan, aparat dalam hal ini petugas di BKPMPT Kabupaten Nunukan merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan.

Indikator lain dalam variabel kemampuan aparat adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan publik, BKPMPT Kabupaten Nunukan berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada.

Untuk itu diperlukan adanya kemampuan melakukan kerja sama yang baik antar instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam 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 di BKPMPT Kabupaten Nunukan dengan instansi teknik pemberi rekomendasi, terlihat masih menjadi kendala dan kerja sama selama ini.

Dalam hal kemampuan kerja sama ini, masyarakat pengguna jasa pelayanan di BKPMPT Kabupaten Nunukan tidak tahu-menahu akan apa dan bagaimana yang terjadi dengan proses hubungan antara instansi teknis terkait.

Di 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. Keberhasilan dalam hal pelayanan publik di BKPMPT Kabupaten Nunukan 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. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka BKPMPT Kabupaten Nunukan harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Sesuai tujuan organisasi di BKPMPT Kabupaten Nunukan 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 di BKPMPT Kabupaten Nunukan menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat pengguna izin masih kurang diperhatikan. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang sempit sehingga tidak memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandardkan.

Selain hal tersebut diatas, dalam mendukung sistem pelayanan, pihak BKPMPT Kabupaten Nunukan 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 call center bagian Humas dan Protokol pemkab Nunukan.

Selain itu, pihak BKPMPT Kabupaten Nunukan juga memberikan informasi Kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk-spanduk yang dipasang di jalan-jalan protokol. Masih dalam hal informasi dibuka jalur-jalur khusus (*hotline*) yang menghubungkan Koordinator BKPMPT Kabupaten Nunukan dengan masyarakat pengguna jasa untuk dapat menyampaikan masalah yang dihadapi berkaitan dengan pemberian pelayanan publik.

Untuk menjamin perlindungan konsumen, BKPMPT Kabupaten Nunukan melakukan evaluasi secara berkala. Dimaksudkan untuk memberikan penilaian secara menyeluruh. Selain itu, masyarakat juga perlu dilibatkan dalam memberikan penilaian dengan jalan menggunakan temu pengguna jasa untuk menjangkau keluhan, saran dan kritik dari masyarakat.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di BKPMPT Kabupaten Nunukan walau sudah masuk dalam kategori cukup baik namun kedepannya masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Karena persaingan otonomi daerah sekarang ini dituntut inovasi aparatur pelayanan kepada masyarakat.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam melihat hubungan antar variabel dalam penelitian ini yaitu antara variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*), maka akan diuraikan hubungan yang ada sehingga variabel yang ada mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

1. Struktur Organisasi

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.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa struktur organisasi yang lebih efisien akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik itu sendiri. Disini yang dimaksudkan adalah dengan mengembalikan fungsi dari BKPMPT yang tidak hanya berfungsi sebagai loket saja tetapi lebih pada hakikatnya sebagai unit pelayanan satu pintu, yaitu setiap unit kerja dari masing-masing instansi berada di lokasi BKPMPT tersebut, sehingga setiap ada permohonan pelayanan dapat langsung diproses. Hal ini akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan di BKPMPT Kabupaten Nunukan.

2. Kemampuan Aparat

Dalam 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.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kemampuan aparat yang semakin tinggi dan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu akan semakin baik. Tetapi dalam kasus di Kabupaten Nunukan ini dalam hal kemampuan aparat, indikator pendidikan aparat ternyata masih sesuai dengan konsep yang ada. Dimana dalam konsep yang ada semakin tinggi pendidikan aparat maka kemampuannya semakin baik, tetapi kasus di Kabupaten Nunukan tingkat pendidikan aparat tidak 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.

3. Sistem Pelayanan

Dalam pembahasan mengenai sistem pelayanan ini, akan diawali dari konsep bahwa sistem pelayanan adalah rangkaian yang kait mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa sistem pelayanan di BKPMPT Kabupaten Nunukan 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.

Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Dilakukan Penulis.

Setelah peneliti melakukan penelitian tentang Studi Kualitas Pelayanan Publik di Badan Koordinasi Penanaman Modal Pelayanan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan maka pada penelitian Ari Widayanto tahun 2011 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi di Badan Perijinan Terpadu Kabupaten Kutai Timur, bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi eksisting

pelayanan administrasi, menganalisis hasil pengukuran kepuasan masyarakat, merumuskan upaya untuk memperbaiki pelayanan dengan hasil pengukuran berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan hasil yang baik dan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Badan Perijinan Terpadu Kabupaten Kutai Timur adalah untuk memperbaiki kinerja pelayanan administrasi yang dilakukan secara parsial harus menggunakan teknologi informasi, sedangkan Penelitian Syahrudin tahun 2011 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagi terciptanya Loyalitas Pelanggan Pengguna Layanan Gerai Halo di Sangatta Kabupaten Kutai Timur, bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan, mengetahui pengaruh layanan terhadap terciptanya loyalitas, mengetahui alasan-alasan yang dapat membuat pelanggan tetap menggunakan layanan di gerai halo sangatta dan hasilnya adalah kepuasan pelanggan belum terpenuhi walaupun program sesuai dengan standar yang ditetapkan, loyalitas pelanggan masih rendah, merek telkomsel melekat cukup kuat dihati masyarakat.

Pada Penelitian Jamiah tahun 2012 tentang Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan samarinda ulu kota samarinda dan hasilnya adalah Sebagian besar Pegawai setuju tentang kebijakan pengembangan sumber daya aparatur, ada pengaruh positif dan signifikan antara pengembangan SDA terhadap kualitas pelayanan, sedangkan pada Penelitian Arianto Tahun 2011 tentang Pengaruh Pengembangan Sumber daya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Muarawis Kabupaten Kutai Kartanegara bertujuan untuk mengetahui pengembangan sumber daya aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, untuk menguji kebenaran hipotesis apakah ada pengaruh pengembangan sumber daya aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan hasilnya adalah terdapat pengaruh pengembangan sumber daya aparatur terhadap kualitas pelayanan, besarnya pengaruh tersebut signifikan.

Pada Penelitian Rivan Novandy tahun 2009 tentang Analisis Persepsi masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun bertujuan untuk Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun dan hasilnya adalah Persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik secara umum menyatakan kalau penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan, faktor yang mempengaruhi yakni: prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus sudah menguasai, sedangkan pada penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu bertujuan Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BKPMPT Kabupaten Nunukan dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi kualitas

pelayanan publik di BKPMPT Kabupaten Nunukan dengan Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah model interaktif (Interactive model of analisis) yang dikembangkan oleh *Miles & Huberman (2004)* adapun hasil pada penelitian ini Kualitas pelayanan publik di BKPMPT Kabupaten Nunukan dapat dikatakan cukup bagus, Struktur organisasi di BKPMPT Kabupaten Nunukan sudah berjalan dan memenuhi standar sesuai yang diharapkan, Kemampuan aparat di BKPMPT Kabupaten Nunukan dinilai cukup baik, Dalam hal sistem pelayanan di BKPMPT Kabupaten Nunukan cukup baik walaupun masih perlu pembenahan. Adapun perbedaan Instansi, lokasi tempat dan waktu penelitian mempengaruhi hasil antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan studi kualitas pelayanan disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan.

Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil pelayanan. Sehingga kualitas pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai.

Hal ini sejalan dengan teori sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi, sedangkan dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 1986). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999).

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu

sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan publik di BKPMPT Kabupaten Nunukan dapat dikatakan cukup bagus, hal ini disebabkan antara lain :
 - a. Masih terdapat konsistensi terhadap semangat pelayanan walaupun pada beberapa kasus ditemukan waktu penyelesaian yang mundur dari batas waktu yang telah ditentukan namun masyarakat sebagai konsumen masih menerima karena keterbatasan sarana dan prasarana yang ada.
 - b. Masih perlu ditingkatkan penggunaan teknologi informasi (IT) agar sistem komputerisasi yang telah dibangun dapat berhasil dan bermanfaat untuk percepatan pelayanan publik termasuk kesiapan pelayanan secara *online* dengan instansi terkait untuk memperpendek rentang kendali perizinan.
 - c. Dalam hal menetapkan persyaratan administrasi, BKPMPT Kabupaten Nunukan sudah menunjukkan fleksibilitas yang cukup tinggi tidak terlalu kaku asalkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, walaupun masih ditemukan adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik.
 - d. Biaya pelayanan yang ditetapkan termasuk maju karena beberapa perizinan tidak lagi dikenakan biaya alias nihil pungutan kecuali perizinan IMB dan HO yang menggunakan perda No. 13 tahun 2011 dengan menggunakan pengukuran berdasarkan tingkat pengguna jasa yang ditetapkan berdasarkan luasan dan indeks gangguannya hal tergolong wajar dan sesuai dengan kemampuan masyarakat.
2. Struktur organisasi di BKPMPT Kabupaten Nunukan sudah berjalan dan memenuhi standar sesuai yang diharapkan, disebabkan karena :
 - a. Struktur organisasi telah mengikuti pelaksanaan PP 47 Tahun 2009 tentang organisasi perangkat daerah.
 - b. Dalam menjalankan tugasnya, sudah terdapat tata hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan.
 - c. Kepala Badan BKPMPT Kabupaten Nunukan sudah bertindak optimal dengan memanfaatkan semua potensi SDM yang ada dan telah memberikan pendelegasian wewenang kepada bawahan.
3. Kemampuan aparat di BKPMPT Kabupaten Nunukan dinilai cukup baik, hal ini disebabkan karena :
 - a. Tingkat pendidikan aparat sudah baik, karena semuanya pernah mengenyam dunia pendidikan.
 - b. Pelayanan kepada masyarakat dilayani dengan tanggap dan cepat, namun daya inisiatif dan kreativitas masih kurang, terlalu prosedural.
 - c. Pihak atasan sudah cukup tanggap terhadap bawahan.

- d. Laporan pelaksanaan kegiatan secara rutin terutama laporan keuangan dilaporkan kepada Bupati Nunukan .
 - e. Dalam mengembangkan keahliannya, aparat di BKPMPT Kabupaten Nunukan sering mengikuti diklat teknis fungsional dan struktural.
4. Dalam hal sistem pelayanan di BKPMPT Kabupaten Nunukan cukup baik walaupun masih perlu pembenahan dikarenakan :
- a. Walaupun Kondisi ruang pelayanan cukup rapi dan nyaman namun gedung BKPMPT masih menyewa belum menggunakan gedung sendiri.
 - b. Infomasi tentang pelayanan yang diberikan sangat baik dengan mencetak brosur pamphlet dan pengumuman serta melibatkan pihak media massa sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk memantaunya.
 - c. Dalam pemberian perlindungan terhadap hasil pelayanan, adanya kesanggupan penggantian setiap hasil pelayanan yang mengalami kesalahan.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan pelaksanaan pelayanan publik di BKPMPT Kabupaten Nunukan, adapun hal-hal perlu disarankan untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Ditinjau dari stuktur organisasi yang ada sudah waktunya pemberlakuan pemberianijin di BKPMPT masih seperti konsep aslinya, tidak hanya sebagai loket penerima saja, tetapi di lokasi Unit Pelayanan Terpadu itu juga terdapat instansi pemroses yang berwenang.
2. Dilihat dari kemempuan aparat, harus melaksanakan prinsip '*The right man in the right place*' maka dalam pendelegasian tugas dan wewenang serta pemberian kesempatan kepada pegawai untuk memegang tanggung jawab perorangan harus jauh dari pola pendekatan hubungan pribadi, tetapi lebih ditekankan pada objektifitas kualitas keahlian dan kecakapan individu penerima wewenang.
3. Mengikuti arus informasi yang semakin cepat, maka penggunaan sistem komputerisasi *online* yang dapat diakses langsung oleh masyarakat harus segera diterapkan, selain akan mempercepat proses pelayanan publik juga agar lebih membuka diri terhadap gagasan-gagasan inovatif, peka terhadap perubahan dan gagasan inovatif dalam peningkatan produktivitas dan pelayanan.
4. Dalam pelayanan publik harus semakin mengembangkan kualitas sumber daya manusia dan demokratisasi, model kepemimpinan harus bergeser dari kekuasaan ke pendekatan keahlian (*from macho to maestro*) dan berjiwa demokratis, dekat dengan bawahan dan menerapkan model birokrasi humanistik yaitu menempatkan manusia pada proporsinya.

Daftar Pustaka

- Gasparisz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1992, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- Robbins, S.P., 1995, *Managing Organizational Conflict: A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Administratif*, alfabeta, Bandung.
- Thoha, Miftah, 1996, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1988, *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam *Journal of Retailing*, Spring.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

Peraturan-Peraturan :

- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.
- Perda No.2 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) BKPMPT Kabupaten Nunukan.
- Perda No. 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Izin