

# IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PERIJINAN SATU PINTU KEPADA MASYARAKAT DI KABUPATEN MALINAU PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Carolyn Theresia Widiasanty<sup>1</sup>, DB. Paranoan<sup>2</sup>, Adam Idris<sup>3</sup>

## **Abstrak**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Pelayanan Perijinan Satu Pintu di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara kemudian untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat implementasi pelayanan Perijinan Satu Pintu di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.*

*Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif seperti yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992:20).*

*Hasil penelitian menunjukkan hasil yang baik, hal ini terlihat bahwa prosedur pelayanan masih terjadi keterlambatan yang dikarenakan persyaratan yang tidak lengkap dari masyarakat, sedangkan mengenai ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan juga dikarenakan kelengkapan berkas, mengenai sikap petugas termasuk cukup baik, hal ini tercermin dari sikap sopan santun dan ramah tamah, kompetensi petugas sangat memadai karena sebagian besar pegawai berpendidikan sarjana serta mengikuti bimtek sesuai dengan tupoksinya masing-masing sehingga memadai dalam memberikan layanan. Kemudian sarana dan prasarana pendukung pelayanan sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan yang digunakan untuk layanan memadai serta memenuhi harapan penyedia layanan maupun penerima layanan/masyarakat. Sedangkan faktor penghambat : rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pengurusan ijin usaha khususnya mengenai persyaratan berkas yang harus dipenuhi dalam proses administrasi sehingga belum optimalnya tertib administrasi di Kabupaten Malinau. Selain itu belum optimalnya pengawasan yang dilakukan petugas dalam melakukan monitoring terhadap warga masyarakat yang memiliki usaha - usaha yang memerlukan perijinan. Faktor pendukung : adanya komitmen Bupati untuk meningkatkan mutu pelayanan dibidang perijinan baik dari segi peningkatan sumber daya manusia maupun fasilitas operasional, sehingga indeks kepuasan masyarakat khususnya dalam bidang perijinan dapat ditingkatkan. Serta stabilitas ketertiban dan keamanan yang kondusif di wilayah Kabupaten Malinau yang memungkinkan semakin meningkatnya iklim investasi ke daerah ini.*

**Kata Kunci** : Publik, Kualitas Pelayanan, Perijinan Satu Pintu

- 
1. Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip UNMUL - Samarinda
  2. Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip UNMUL – Samarinda.
  3. Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip UNMUL – Samarinda.

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of the Licensing Services One Stop in Malinau North Kalimantan province then to mengetahui factors that support and hinder the implementation of Single Window Clearance services in Malinau North Kalimantan province.*

*Analysis of the data used is an interactive model of data analysis as developed by Miles and Huberman (1992: 20).*

*The results showed good results, it is seen that the service procedure delays still occur due to incomplete requirements of society, while the timeliness of completion of work as well due to the completeness of the file, including the attitude of the officer reasonably well, it is reflected in the attitude of courtesy and suave, very adequate competence officers because most of the employees educated to degree level and followed in accordance with the Technical Guidance tupoksinya each so inadequate in providing the service. Then the supporting infrastructure services are available according to the needs that are used for the service is adequate and meets the expectations of the service provider or the service recipient / community. While inhibiting factors: the low public awareness of business licenses, especially regarding file requirements that must be met in the administrative process so not optimal administration order in Malinau. Besides not optimal surveillance officers conducted the monitoring of the citizens who have a business - a business that requires licensing. Supporting factors: the presence of the Regent's commitment to improve the quality of services in the field of licensing both in terms of human resource development and operational facilities, so that the index of satisfaction in the areas of licensing khususnya society can be improved. Order and security as well as stability conducive Malinau District which allows increasing the investment climate to this area.*

*Keywords: Public, kualitas Services, Licensing One Stop*

### **Pendahuluan**

Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat dimaksimalkan sedemikian rupa, sehingga dapat memberikan nilai manfaat bagi masyarakat banyak. Namun birokrasi pemerintah sepertinya kurang mengedepankan kepentingan masyarakat, terutama keinginannya untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan justru yang terjadi sebaliknya. Buruknya pelayanan birokrasi kepada publik, telah menimbulkan persepsi bahwa birokrasi lebih dominan menjalankan fungsinya sebagai pengatur daripada sebagai pelayan dan Birokrasi lebih memposisikan diri sebagai penguasa dibandingkan dengan sebagai abdi negara.

Jika birokrasi mampu menempatkan dirinya pada posisi yang benar, cenderung akan memberikan nilai manfaat yang berarti bagi kehidupan masyarakat. Sehingga kelancaran penyelenggaraan pemerintahan sangat

tergantung pada kesempurnaan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya terhadap publik. Karena itu cukup beralasan kritik dan luapan ketidakpuasan yang dilontarkan masyarakat kepada birokrasi pemerintah, merupakan manifestasi ketidakmampuan pemerintah dalam mewujudkan tuntutan tersebut. Karena apa, yang seharusnya dilakukan oleh aparatur negara, antara lain mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, mendahulukan kepentingan umum, dan sebagainya; lebih sering dijadikan slogan politis ketimbang mempraktekannya secara sungguh-sungguh di lapangan. Seperti yang dikemukakan Handyaningrat (1983:124), bahwa kelancaran penyelenggaraan pemerintahan sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya terhadap publik.

Seharusnya yang dilakukan oleh aparatur negara kepada masyarakat adalah mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, mendahulukan kepentingan umum, dan sebagainya, sebagaimana yang diatur dalam kode etik pegawai negeri. (Kridawati, 2005 : 54). Kondisi demikian perlu menata kembali dan menempatkan birokrasi pada posisi yang benar, sehingga dalam menjalankan fungsinya benar akan memberikan kontribusi yang berarti kepentingan masyarakat. Sebagaimana dikemukakan Handyaningrat (1983:124), bahwa kelancaran penyelenggaraan pemerintahan sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya terhadap publik. Karena itu, tidaklah mengherankan ketika pada masa awal gerakan reformasi cukup beralasan, untuk memisahkan urusan birokrasi dengan urusan politik. Tuntutan ini kemudian diimplementasikan dalam bentuk kebijakan yang tidak memperkenankan Pegawai Negeri Sipil merangkap sebagai pengurus bahkan anggota dari partai politik.

Dalam kenyataannya menunjukkan bahwa birokrasi telah menjadi sangat kuat dan mendominasi keputusan-keputusan kebijakan cenderung ke arah kepentingan partai. Dominannya aparatur pemerintah telah berakibat kurangnya perhatian terhadap kepentingan umum dan mengabaikan kualitas pelayanan publik. Akibat selanjutnya adalah ketidakmampuan aparatur untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Kondisi inilah oleh Bryant dan White (1989:32) dikemukakan sebagai ketidakmampuan administratif, yang dicirikan oleh membengkaknya birokrasi dan dipersulit oleh prosedur yang formalistik, sehingga memperlambat pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan pengembangan dan peningkatan kualitas layanan dalam masyarakat bermaksud agar anggota masyarakat menjadi puas karena mereka memang pantas mendapatkannya. Upaya-upaya pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan menghapuskan hambatan-hambatan sebanyak mungkin guna membebaskan organisasi dan masyarakat di dalamnya, melepaskan diri dari halangan-halangan yang hanya memperlamban reaksi dan merintang aksinya dalam pelayanan.

Fenomena yang terjadi di objek penelitian dalam kaitannya dengan pengurusan ijin selain belum mencerminkan kesederhanaan, kejelasan kepastian, transparansi/ keterbukaan dan ketepatan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan layanan, sebagaimana yang diatur dalam Kepmenpan Nomor 81 tahun 1993, tentang pelayanan umum. Dengan alasan bervariasi diantaranya prosesnya panjang dan berbelit-belit, penyelesaiannya tidak tepat pada waktunya/ kurang tepat waktu, faktor kepentingan, kurang transparansinya layanan dan adanya diskriminasi perlakuan dalam pelayanan.

### **Kerangka Dasar Teori Implementasi Kebijakan Publik**

Menurut Webster (Abdul Wahab, 1977:64) pengertian Implementasi dirumuskan secara pendek, dimana “*to implement*” (mengimplementasi) berarti *to provide the means for carrying out* (menyajikan alat bantu untuk melaksanakan; menimbulkan dampak/berakibat sesuatu). Sementara terjemahannya yang lebih sederhana tentang implementasi atau bahasa aslinya *to implement* adalah “melaksanakan” (Echolas dan Shadily dalam Abdul Wahab, 1990:313).

Dalam studi kebijakan publik, dikatakan bahwa implementasi bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu implementasi menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh karena itu tidaklah terlalu salah jika dikatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dalam keseluruhan proses kebijakan.

Meter dan Horn (dalam Abdul Wahab, 1992:70) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai berikut : “*Policy implementation encompasses those actions by public and private individuals (and groups) that are directed at the achievement of goals objectives set forth in prior policy decision*”. Definisi tersebut memberi makna bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh individu-individu (dan kelompok-kelompok) pemerintah dan swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Tindakan-tindakan ini, pada suatu saat berusaha untuk mentransformasikan keputusan-keputusan menjadi pola-pola operasional, serta melanjutkan usaha-usaha tersebut untuk mencapai perubahan, baik yang besar maupun yang kecil, yang dimanfaatkan keputusan-keputusan kebijakan.

Berdasarkan pada pendapat tersebut nampak bahwa implementasi kebijakan tidak hanya terbatas pada tindakan atau perilaku badan alternative atau unit birokrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan kepatuhan dari target group, namun lebih jauh dari itu juga berlanjut dengan jaringan kekuatan politik social ekonomi yang berpengaruh pada perilaku semua pihak yang terlibat pada akhirnya terdapat dampak yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

Sabatier (1993:45) mengemukakan bahwa *implementation is the carrying out a basic policy decision, usually incorporated in a statute but which can also take the form of important executive orders or court decisions*, (membatasi pengertian implementasi pada pelaksanaan keputusan kebijakan dasar umumnya berbentuk undang-undang, akan tetapi dapat juga mengidentifikasikan masalah yang ingin dicapai dan dalam berbagai cara untuk mengatur proses pelaksanaannya).

Berdasarkan pendapat di atas, dapat diidentifikasi bahwa proses implementasi meliputi :

- a) Disahkan Undang-undang dan diikuti oleh out put kebijakan dalam bentuk pelaksanaan kebijakan oleh agen-agen yang mengimplementasikannya.
- b) Ketaatan kelompok sasaran (*target group*) dengan kebijakan itu.
- c) Pengaruh-pengaruh nyata baik yang dikehendaki atau tidak dari output kebijakan.
- d) Pengaruh-pengaruh kebijakan sebagaimana dipersepsikan oleh agen pengambil kebijakan.
- e) Perbaikan-perbaikan penting terhadap undang-undang/kebijakan tersebut.

Selanjutnya Mazmanian dan Sabatier (dalam Abdul Wahab, 1977:65) menjelaskan lebih lanjut tentang konsep implementasi kebijakan sebagai berikut “Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yaitu kejadian-kejadian atau kegiatan- kegiatan yang timbul setelah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/ dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Dengan demikian menurut Mazmanian dan Sabatier bahwa antara apa yang disebut sebagai perumusan kebijakan dan implementasi kebijakan tidak dianggap sebagai suatu hal yang terpisah. Menurut Mayone dan Wildavsky yang dikutip oleh Mazmanian dan Sabatier bahwa implementasi adalah evolusi. Maksudnya adalah kebijakan secara simultan ditranspormasikan melalui tindakan implementasi yang secara terus menerus mengubah sumber dan tujuan/sasaran. Implementasi bukanlah desain kebijakan tetapi redesign yang berlangsung sepanjang waktu. Ketika kita bertindak untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, ketika itu kita merebutkan. Dengan demikian implementasi kebijakan sebagai proses pelaksanaan keputusan yang dibuat oleh lembaga pemerintah, baik eksekutif, legeslatif yang diarahkan untuk tercapainya tujuan yang digariskan dalam keputusan kebijakan.

Berdasarkan pada pendapat tersebut di atas, nampak bahwa implementasi kebijakan tidak terbatas pada tindakan atau perilaku badan alternatif atau unit birokrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan kepatuhan dari target group, namun lebih jauh dari itu juga berlanjut dengan jaringan kekuatan politik sosial ekonomi yang

berpengaruh pada perilaku semua pihak yang terlibat dan pada akhirnya terdapat dampak yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

Lineberry (1978:70-71) pada bagian lain mengatakan bahwa proses implementasi setidak-tidaknya memiliki elemen-elemen sebagai berikut : (1) menetapkan tanggung jawab implementasi kepada personel atau agen yang ada, (2) penjabaran tujuan ke dalam berbagai aturan pelaksana, pedoman pelaksana (Standart Operating, Procedures/SOP), (3) koordinasi sumber daya agen dan biaya atau pengeluaran pada kelompok sasaran, tanggung jawab divisi dalam agen antar agen-agen yang terkait,(4) pengalokasian sumber daya guna kesempurnaan dampak/mencapai tujuan. Kemudian Majone (dalam Parsons 1997:465) melihat bahwa “*the study acknowledges that implementation is a process which involves implementers in making policy as well as in carrying out, or putting into effect, policy from above*”. (Implementasi merupakan proses yang melibatkan para implementer dalam pembuatan kebijakan serta dalam menjalankan (menyertakan pula efek) kebijakan dari atas.

Berdasarkan beberapa pandangan yang telah diutarakan terdahulu bahwa proses implementasi kebijaksanaan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku/sikap badan-badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial langsung atau tidak langsung akan mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat dan pada akhirnya akan berpengaruh terhadap dampak, baik yang diharapkan (*intented*) maupun yang tidak diharapkan (*spillover negative effects*). Ada sejumlah pandangan tentang teori implementasi kebijakan yang dapat ditemui berbagai perpustakaan yang berusaha menggambarkan proses implementasi kebijakan agar bisa dilaksanakan secara efektif.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian, karena itu ia merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat, (Moenir, 2001 : 27).

Secara umum kata pelayanan akibat adanya pelayan yang melayani kegiatan yang dilakukan oleh pelayan tersebut dinamakan pelayanan. Dengan demikian, ada dua istilah yang saling terkait yaitu pelayanan dan melayani. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang (dalam Saiful Deni, 2006). Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian, karena itu ia merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan

meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat (Moenir, dalam Abner 2008).

Gronross (dalam Ratminto, 2005 : 4) lebih lanjut memberikan definisi yang lebih rinci tentang pelayanan yaitu: "Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan." Senada dengan kedua definisi tersebut di atas, Stanton Dalam Lukman, mengemukakan pelayanan yaitu : "Kegiatan-kegiatan yang tidak jelas namun menyediakan kepuasan konsumen atau pemakai industri, ia tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya." (Lukman, Sampara, 1999).

Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan bila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari:

1. sistem pelayanan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa,
2. kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan
3. sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Penguatan posisi yang dimaksud untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan ini juga harus diimbangi dengan berfungsinya 'mekanisme voice' yang diperankan oleh media, LSM, organisasi profesi dan ombudsman atau lembaga banding, (Ratminto, 2005 : 53).

Menurut Mancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto, 2005:2) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan Luthans (dalam Deni, 2006), pengertian pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian tersebut memberikan pemahaman bahwa suatu kegiatan pelayanan itu memerlukan sebuah proses manajemen (mengatur, mengarahkan) dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri, (Deni:2006).

David Dow dan Utal (dalam Abner: 2008) mengartikan "pelayanan sebagai usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (whatever enhance customer satisfaction). (MAJALAH: Dewi, Reni Shinta, 2005) Pelayanan merupakan "suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi secara akan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri", (Warella, 1997:18).

Proses pelayanan publik menurut Widodo (dalam Saiful Deni, 2006) 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.

Christoper (dalam Abner: 2008) mendefinisikan pelayanan pelanggan (masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan) adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang.

Sedangkan Sianpar berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kelentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, (Astuti, 2004:111-10).

Moenir (2001:26) mendefinisikan pelayanan itu sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, (Abner, 2008:25-28).

Dalam lampiran keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tersebut, dijelaskan tentang prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - a. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - b. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
4. Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
5. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
6. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
7. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
8. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
9. Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.



10. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
11. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003).

Pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kepentingan umum atau publik yang diseienggarakan oleh pemerintah. Kepentingan umum menjadi dasar dari pelayanan publik karena setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya agar dapat benar-benar memuaskan masyarakat. Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila terdapat :

1. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa
2. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
3. SDM yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa (Ratminto, 2005:141)

Dari beberapa pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian aktivitas / kegiatan yang kasat mata sebagai akibat dari interaksi antara konsumen sebagai pengguna layanan dengan pemberi layanan dengan tujuan menyediakan / memberikan kepuasan bagi konsumen dan tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Dari beberapa pengertian serta kesimpulan tentang pelayanan di atas, ciri utama pelayanan adalah tidak kasat mata serta melibatkan upaya manusia yang ditujukan bagi kepuasan konsumen. ( Abner:2008:28)

Menurut Levey dan Loomba (1973) (dalam Tamaseri: 2012:21) , yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar dalam Tamaseri 2012:21).

### ***Hasil Penelitian***

#### **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Malinau sudah cukup baik karena cukup sederhana dan tidak terlalu rumit namun hal tersebut tidak menjamin pembuatan ijin dapat selesai pada waktunya, karena pada proses pembuatannya masih saja terkesan lambat, hal ini terjadi karena justru masyarakat yang berurusan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Malinau kurang melengkapi berkas/persyaratan yang seharusnya sudah

dipenuhi sebelum mengajukan permohonan ijin. Oleh karena itu diperlukan upaya sosialisasi yang intensif kepada masyarakat untuk berkomitmen terhadap standar pelayanan agar tidak terjadi adanya kesan diperlambat pada proses perijinan di Kabupaten Malinau. hal tersebut akan dapat berdampak positif bagi masyarakat yang akan mengurus perijinan serta dapat memotivasi warga lainnya yang memiliki usaha untuk mau mengurus usahanya, selain itu bagi investor yang datang dari luar daerah atau bahkan luar negeri akan dapat terlayani dengan mudah.

### **Ketepatan Waktu**

Ketika membuat atau mengurus ijin, idealnya pemohon berharap agar prosesnya cepat, tidak dipersulit dan dapat selesai secepat mungkin. Sehingga suatu kepuasan bagi masyarakat/pemohon jika pembuatan ijin usaha dapat diselesaikan tepat pada waktunya namun secara implementatif hal tersebut belum dapat diwujudkan di Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Malinau. Karena untuk pembuatan ijin telah ada standarisasi waktu yang telah ditetapkan, sehingga pembuatan ijin dapat ditentukan secara pasti kapan selesainya. Syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Malinau cukup jelas dan hanya saja secara implementatif masyarakat kurang mempersiapkan diri atau syarat - syarat secara lengkap baru berurusan, hal ini justru akan memperlambat proses yang semestinya tidak terjadi jikalau syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan telah terpenuhi dengan baik. Ini berarti pembuatan ijin di Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Malinau bersifat transparan dan tidak memberlakukan diskriminatif terhadap masyarakat, artinya siapa yang lengkap akan cepat terlayani.

### **Sikap Dan Perilaku Petugas**

Secara implementatif sikap dan perilaku petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Malinau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk cukup baik, dengan menunjukkan sikap sopan santun dan ramah tamah. Sehingga pemohon merasa nyaman dan senang ketika dilayani, paling tidak jika petugas belum bisa menyelesaikan pembuatan ijin tepat pada waktunya tetapi dengan sikap dan perilaku yang baik dari petugas dapat membuat pemohon memakluminya. Sehingga citra aparatur dihadapan masyarakat yang bersih dan berwibawa dapat diwujudkan.

Namun tidak semua pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Malinau memiliki sikap dan perilaku yang ramah dan santun tetapi sebagian besar pegawai dapat memposisikan diri dengan baik. Hal tersebut tercermin baik dari tutur katanya, penampilannya, maupun keceriaan dalam melayani masyarakat. Karena pimpinan di Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Malinau selalu menyarankan kepada bawahannya agar menunjukkan sikap dan perilaku yang ramah dan baik kepada masyarakat. Indikasi lainnya tercermin oleh penampilan petugas dalam memberikan

layanan, tidak hanya sekedar menunjukkan sikap yang ceria tetapi juga etiket yang baik dan santun serta bijaksana.

### **Kompetensi Petugas**

Optimalnya pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Malinau salah satunya terindikasi karena kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, karena sebagian besar pegawai berpendidikan tingkat menengah ke bawah sehingga memadai untuk memberikan pelayanan kepada pemohon. Selain itu pegawai yang memiliki legalitas keahlian dan keterampilan di Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Malinau juga cukup baik. Pegawai yang berkualitas tercermin oleh legalitas pendidikan dan pelatihan yang dimiliki pegawai dan hanya pada bidang-bidang tertentu, sehingga akan berdampak terhadap keefektifan pelayanan.

### **Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan merupakan salah satu penunjang kelancaran pelayanan secara keseluruhan. Jika fasilitas operasional yang tersedia tidak memadai maka akan menghambat kelancaran tugas dan fungsi masing-masing unit, dengan fasilitas operasional yang memadai maka pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Secara implementatif sarana dan prasarana operasional yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Malinau masih terbatas baik secara kualitas maupun. Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Malinau dapat menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan yang digunakan untuk layanan. Hal itu terindikasi dari keadaan komputer dan printer yang merupakan fasilitas operasional yang sangat di butuhkan dalam pembuatan selain spesifikasinya cukup baik. Demikian pula secara kuantitas, fasilitas operasional yang digunakan untuk layanan juga sudah memadai dan hal tersebut tercermin pada jumlah fasilitas yang digunakan dalam kegiatan rutin.

Dalam kaitannya dengan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu di Kabupaten Malinau tidak terlepas dari faktor-faktor yang mendukung dan menghambat. Upaya Bupati yang dukungan dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan dibidang perijinan baik dari segi peningkatan sumber daya manusia maupun fasilitas operasional, sehingga indeks kepuasan masyarakat khususnya dalam bidang perijinan dapat ditingkatkan.

Kemudian adanya upaya intensifikasi dan ekstensifikasi dari sektor pajak oleh Pemerintah Kabupaten Malinau dan yang tidak kalah pentingnya adalah stabilitas ketertiban dan keamanan yang kondusif di wilayah Kabupaten Malinau yang memungkinkan semakin meningkatnya iklim investasi ke daerah ini. Sementara itu faktor-faktor yang menghambat yaitu rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pengurusan ijin usaha sehingga belum optimalnya tertib administrasi di Kabupaten Malinau serta belum optimalnya pengawasan yang

dilakukan petugas dalam melakukan monitoring terhadap warga masyarakat yang memiliki usaha - usaha yang memerlukan perijinan.

### **Kesimpulan**

- 1) Implementasi Pelayanan Perijinan Satu Pintu di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan hasil yang baik, hal ini terlihat bahwa prosedur pelayanan masih terjadi keterlambatan yang dikarenakan persyaratan yang tidak lengkap dari masyarakat, sedangkan mengenai ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan juga dikarenakan kelengkapan berkas, mengenai sikap petugas termasuk cukup baik, hal ini tercermin dari sikap sopan santun dan ramah tamah, kompetensi petugas sangat memadai karena sebagian besar pegawai berpendidikan sarjana serta mengikuti bimtek sesuai dengan tupoksinya masing-masing sehingga memadai dalam memberikan layanan. Kemudian sarana dan prasarana pendukung pelayanan sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan yang digunakan untuk layanan memadai serta memenuhi harapan penyedia layanan maupun penerima layanan/masyarakat.
- 2) Faktor yang menghambat dan mendukung Implementasi Pelayanan Perijinan Satu Pintu di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara:
  - a. Faktor penghambat : rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pengurusan ijin usaha khususnya mengenai persyaratan berkas yang harus dipenuhi dalam proses administrasi sehingga belum optimalnya tertib administrasi di Kabupaten Malinau. Selain itu belum optimalnya pengawasan yang dilakukan petugas dalam melakukan monitoring terhadap warga masyarakat yang memiliki usaha - usaha yang memerlukan perijinan.
  - b. Faktor pendukung : adanya komitmen Bupati untuk meningkatkan mutu pelayanan dibidang perijinan baik dari segi peningkatan sumber daya manusia maupun fasilitas operasional, sehingga indeks kepuasan masyarakat khususnya dalam bidang perijinan dapat ditingkatkan. Serta stabilitas ketertiban dan keamanan yang kondusif di wilayah Kabupaten Malinau yang memungkinkan semakin meningkatnya iklim investasi ke daerah ini.

### **Saran - Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Melakukan sosialisasi yang intensif kepada masyarakat tentang syarat awal yang harus dipenuhi dalam pengurusan perijinan.
2. Melakukan sosialisasi terhadap pentingnya pengurusan perijinan di Kabupaten Malinau, melalui pemasangan iklan di media elektronik, cetak dan lefleaf serta baliho di area-area strategis seperti pusat perbelanjaan.

3. Melakukan pengawasan secara berkala dan melakukan pendekatan persuasif kepada masyarakat penggeliat usaha.

#### **Daftar Pustaka**

- Kartasasmita, Ginandjar, 1995, *Ekonomi Rakyat : Memadukan Perumbuhan Dan Pemerataan*. Cides, Jakarta.
- Kristiadi, J.B, 1996. *Administrasi/ Manejemen Pembangunan (kumpulan tulisan)*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi.1992. *Etika Administrasi Negara*. Raja Grapindo Perkasa. Jakarta..
- Mangkunegara, Anwar Pabu, 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama. Bandung.
- Martoyo, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE. Yogyakarta
- Miles dan M. Huberman, 1992, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Moenir, H.AS, 1992, *Pendekatan manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta.
- Moleong, Lexy, 2005, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Rema Posdakarya, Bandung.
- Nawawi, Hadari. 1999. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada Press. Yogyakarta.
- Osborne, David dan Ted Gebler, 1995, *Mewirusahaakan Birokasi Reinventing Government Mentransformasi Semangat wirausaha kedalam Sektor Publik*, PT. Pustaka Binaman Presindo, Jakarta.
- Rondineli, 1994. *Development Projects as Policy Experiments and Addaptive Approach to Depelopment Adminitration*, Methun
- Salusu, J. 1996. *Pengambilan Keputusan Strategik: Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Grasindo, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gunung Agung. Bandung.
- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke Ketiga. STIE YKPN. Yogyakarta.