

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: STUDI IZIN REKLAME PADA BADAN PENANAMAN MODAL KOTA BATU

**Paula Aula Yenni Rukmana**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email : paulayennirukmana@yahoo.co.id

**Abstract:** *Public Services which has been pursued by the government still get complaints from the society. The society complaints related to: quickness, accuracy, the officer ability, procedures, facilities and infrastructure, also transparency and efficiency. This issue also occurs in Batu, although the government has issued the regulation of advertisement with the Mayor Regulation No. 31 of 2009. The fact is, the advertisement which is appeared along the roadway is still a dilemma because some of them did not have the advertisement license yet. This research has a purpose to detect the Quality of the Public Services Advertisement Permit. The method used in this study is qualitative. The main data source is primary data, and supported by secondary data, with data collecting technique, through: observation, interviews and documentation, sampling technique selected through purposive sampling. The validity of the data using triangulation techniques. The results obtained in this research are, the Quality of Public Services Investment Board Batu particularly on billboard/advertisement regulation are appropriate with the requirement/demands of the society. There are two factors in the quality of public services. They are the supporting and inhibiting factors. Public Service Advertisement Permits can be good quality, because the service system based on the standard Operational Services, it is supported by communication factor, facilities, and infrastructure. Although it's already at the stage of the improvement efforts, include: simplicity, security, openness, efficient and economical.*

**Keywords:** *Quality, Public Service, license*

**Abstrak:** Pelayanan Publik yang selama ini diupayakan pemerintah masih mendapatkan keluhan dari masyarakat, diantaranya: kecepatan, ketepatan, kemampuan petugas sendiri, prosedur, sarana dan prasarana, keterbukaan dan efisiensi. Persoalan ini juga terjadi di Kota Batu, meskipun sudah mengeluarkan tata laksana perizinan reklame dengan Peraturan Walikota Batu Nomor 31 Tahun 2009. Fakta dilapangan reklame yang bermunculan di sepanjang ruas jalan raya masih dilematis karena masih ada yang belum memiliki perizinan reklame. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Izin Reklame. Metode digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, sumber data utama adalah primer dan didukung data sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui: pengamatan, wawancara dan dokumentasi, teknik penentuan sampel dipilih melalui *purposive sampling*. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan Badan Penanaman Modal Kota Batu khususnya pada perizinan reklame sudah sesuai dengan persyaratan/tuntutan dari masyarakat. Terdapat dua faktor dalam kualitas pelayanan publik yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Pelayanan Publik Izin Reklame dapat berkualitas baik, dikarenakan sistem pelayanan berdasarkan Standar Operasional Pelayanan, hal tersebut didukung oleh faktor komunikasi, sarana dan prasarana. Meskipun sudah pada tahap upaya peningkatan, diantaranya: kesederhanaan, keamanan, keterbukaan, efisien dan ekonomis.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan Publik, Perizinan.

### PENDAHULUAN

Fenomena yang menggambarkan kurang baiknya Pelayanan Publik yang selama ini dinikmati oleh masyarakat, masih menjadi pekerjaan panjang tersendiri oleh Pemerintah, terlebih soal kualitas pelayanan publik, tambah semakin jauh dari harapan. Hal tersebut nampak pada banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui surat kabar maupun media elektronik seperti radio, televisi dan

media lainnya. Pemerintah sebagai penyedia (*provider*) pelayanan publik tidak luput dari masalah ini, menurut Tjiptono (2004) “kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakai, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal”, menjadi titik awal yang menentukan. Persoalan ini juga tidak luput terjadi dikota Batu, sekalipun Kota Batu juga sudah mengeluarkan tata laksana perizinan reklame dengan Peraturan Walikota Batu Nomor 31 Tahun 2009, fakta dilapangan reklame yang bermunculan di sepanjang ruas jalan raya masih dilematis yaitu ada yang memiliki izin, dan tidak sedikit yang tidak memiliki izin reklame, hal ini terjadi oleh banyak faktor, namun masih berharap lebih banyak untuk Pelayanan yang berkualitas, menurut Osborne dan Gebler (1995), serta Bloom (1981), dalam Pasolong (2008:133), disebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki ciri-ciri antara lain tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Proses perizinan reklame yang seperti ini berkorelasi interpretative secara hakiki dengan Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 yaitu memiliki ciri-ciri: keserhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, serta keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif (Sugiyono, 2013). Sumber data utama digunakan hasil dari *instrument*: wawancara (*interview guide*) didukung oleh observasi dan dokumentasi (Sugiyono, 2013), dengan teknik penentuan informan *purposive sampling* mengacu pada (Sugiyono, 2008) dengan jumlah informan sebanyak 5 (lima) orang dengan alasan merekalah yang memahami atas masalah yang diteliti, dengan tidak menafikan Data Sekunder dan Primer, dan berperannya peneliti sendiri sebagai Instrument Penelitian dengan berpedoman pada panduan wawancara, catatan lapangan (*field note*) menurut (Sugiyono 2013) yang dalam hal ini disebut dengan Triangulasi hal ini berlanjut hingga dilakukannya uji kredibilitas melalui proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Adapun kualitas pelayanan public adalah; pertama, kecepatan Pelayanan. Kecepatan Pelayanan pelaksanaan izin reklame berjalan dengan baik hal ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki, sehingga masyarakat cukup puas dengan catatan masyarakat pengguna jasa layanan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam mengurus izin reklame tersebut dengan kata lain pengurusan surat izin reklame tidak dipersulit dan petugas dapat melayani dengan cepat sesuai standar yang ditetapkan yakni kesederhanaan alur proses perizinan.

Kedua, ketepatan pelayanan. Selain pelayanan yang sudah cepat sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan, pemberian izin reklame juga sudah tepat, yaitu terjadi keharmonisan antara kedua belah pihak satu di antaranya terjadi sinkronisasi antara permintaan dan penetapan lokasi pemasangan reklame, dan masing-masing bertanggung jawab atas ini.

Ketiga, pelayanan partisipatif. Pelayanan partisipatif yaitu pelayanan yang diberikan berupa kecepatan pelayanan dan ketepatan pelayanan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap tahunnya dapat dikontrol dengan diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terbuka yang diberikan oleh Pemerintah melalui kuesioner atau daftar isian yang dilaporkan secara berkala dan direkapitulasi setiap tahunnya.

### **Faktor Pendukung**

Sedangkan faktor pendukung meliputi; pertama, Sarana dan Prasarana. Keberhasilan standar kecepatan, ketepatan dan partisipatif pelayanan izin reklame, hal ini karena diikutinya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai di antaranya tersedia ruang pusat informasi layanan dengan tersedianya loket pelayanan izin 6 buah (*front office*), ruang proses izin atau *datta entery*, yang langsung terkendali dengan ruang Kepala Seksi Pengolahan dan Proses Izin (*back office*) sebanyak 3 ruang, serta tersedianya fasilitas *Local Area Network* (LAN).

Kedua, Kemampuan Petugas. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah sesuai pada bidang dan tingkat keahlian masing-masing petugas, hal ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan ada 14 indikator atau pertanyaan minimal yang harus ada untuk dasar petugas dalam memberikan pelayanan. ketiga, tidak berbelit-belit. Tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus perizinan, jika masyarakat sudah memenuhi persyaratan yang diminta.

### **Faktor Penghambat**

Komunikasi menjadi salah satu faktor penghambat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari data sekunder peneliti, petugas pelayanan yang ada di Badan Penanaman Modal Kota Batu belum menjalin komunikasi yang baik. Petugas masih belum memiliki perilaku keramahan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya adalah Sarana Operasional. Belum adanya sarana operasional yang dapat membantu masyarakat dengan belum tersedianya skema/alur yang menggambarkan tata cara proses pelayanan perizinan, persyaratan pelayanan sudah dipublikasikan kepada masyarakat dan belum tersedianya alat antri untuk pengunjung sehingga harus menambah sarana operasional berupa alat antri pengunjung.

### **Upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Pertama, Keamanan. Badan Penanaman Modal sudah memberikan keamanan kepada masyarakat dalam pemberian izin dengan adanya kepastian hukum sudah sesuai dengan Peraturan Walikota Batu Nomor 31 Tahun 2009 yang mengatur mengenai tata laksana izin pemasangan reklame dan rahasia dokumen masyarakat juga terjaga kerahasiannya.

Kedua, keterbukaan. keterbukaan Badan Penanaman Modal terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, setiap tahun selalu diadakan sosialisasi dengan semua masyarakat yang ada di Kota Batu dan apabila ada pembokoran papan reklame pasti sudah diberitahu dengan pemberian kwitansi ke masyarakat yang bersangkutan. Ketiga, efisiensi. Efisiensi Badan Penanaman Modal dalam memberikan pelayanan, petugas setiap harinya masyarakat yang datang untuk mengurus perijinan rata-rata 10-15 orang per hari.

Keempat, ekonomis. Ekonomis Badan Penanaman Modal terbukti dalam pengenaan biaya pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan ditetapkan secara wajar sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku, apabila ada biaya tambahan biasanya untuk retribusi pemasangan reklame dalam jangka waktu yang telah di tentukan.

### **KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan publik yang diberikan Badan Penanaman Modal di Kota Batu khususnya pada perizinan reklame sudah sesuai dengan persyaratan/tuntutan dari masyarakat. Faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik yang ada pada Badan Penanaman Modal di

Kota Batu, yaitu antara lain faktor pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah terpenuhi secara baik sedangkan faktor penghambat kualitas pelayanan publik yaitu sarana dan prasarana yang kurang tidak adanya petunjuk alur/skema yang menggambarkan bagaimana cara masyarakat harus ke bagian-bagian mana saja untuk mengurus pemasangan izin reklame dan belum tersedianya alat antri untuk masyarakat. Dengan adanya hambatan tersebut kualitas pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat belum dapat terwujud. Dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Badan Penanaman Modal di Kota Batu sudah sesuai dengan ciri birokratis, terdistribusi, terdesentralisasi, berorientasi kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Keputusan Menpan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang indeks kepuasan masyarakat.  
Keputusan Menteri PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan.  
Pasolong, Harbani. 2008. *Teori administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.  
Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.  
Tjiptono, Fendy, 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi.  
Peraturan Walikota Batu nomor 31 tahun 2009. Pedoman Tata Laksana Perijinan Reklame di Kota Batu