

## PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS GOOD GOVERNANCE DI JAWA BARAT

PUBLIC ASSESSMENT TOWARD LICENSING SERVICES BASED ON GOOD GOVERNANCE IN WEST JAVA

<sup>1</sup>Odah, <sup>2</sup>Lely Syiddatul Akliyah, <sup>3</sup>Verry Damayanti

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Perencanaan Wilayah & Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

email: <sup>1</sup>odah2004@gmail.com, <sup>2</sup>lelysyiddatul@gmail.com, <sup>3</sup>damayantiverry@gmail.com

**Abstract.** *The change of paradigm from Rule Governance to Good Governance requires the government to provide quality public services more effectively and efficiently. Indonesia as a developing country seeks to implement the concept. However, the reality today shows that the principles of good governance cannot yet optimally apply in Indonesia (Arianto, 2006). West Java was in the 3rd rank of the public service performance in 2012, in the sectors of health and education services. To realize the whole concept of good governance, there should be community involvement in assessing and overseeing the process. Therefore, it is necessary to do a study to evaluate licensing services using participatory approaches. This research aims to evaluate the quality of public services, especially in the field of licensing services in West Java and provide recommendations for service improvement. The method used is qualitative and quantitative approach. The analysis of nine indicators which developed based on the concept of SERVQUAL produced an average value of each component of 3 (satisfactory). This indicates that the licensing service sector in the province of West Java, particularly one that handled by the Investment Agency and One Stop Services (Department of PMPTSP) assessed well by the public and in accordance with the principles of public service set by the government of West Java province.*

**Keywords:** *Good Governance, Quality, Service, Participatory*

**Abstrak.** *Perubahan paradigma dari Rule Governance menjadi Good Governance menuntut pemerintah untuk bisa memberikan kualitas pelayanan publik lebih efektif dan efisien. Indonesia sebagai salah satu negara berkembang berupaya untuk mengimplementasikan konsep tersebut. Namun, kenyataannya hingga saat ini asas-asas yang ada dalam good governance masih belum dapat maksimal diterapkan atau di implementasikan di Indonesia (Arianto, 2006). Jawa Barat mendapatkan peringkat ke-3 kinerja pelayanan publik pada tahun 2012 di sektor pelayanan kesehatan dan pendidikan. Akan tetapi selama ini belum semua sektor tersentuh, khususnya sektor perizinan. Untuk mewujudkan konsep good governance yang utuh harus ada keterlibatan masyarakat dalam menilai dan mengawasi proses tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kajian untuk mengevaluasi pelayanan perizinan dengan menggunakan pendekatan partisipatif. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik khususnya di bidang pelayanan perizinan di Jawa Barat dan memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan. Metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis menggunakan 9 indikator yang dikembangkan berdasarkan konsep SERVQUAL menghasilkan nilai rata-rata masing-masing komponen yaitu 3 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan sektor perizinan di Provinsi Jawa Barat, khususnya yang ditangani Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) dinilai baik oleh masyarakat dan sesuai asas dan prinsip pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah Provinsi Jawa Barat.*

**Kata kunci:** *Good Governance, Kualitas, Pelayanan, Partisipatif*

## 1. Pendahuluan

Seiring dengan adanya perubahan paradigma dari Rule Governance menjadi Good Governance menuntut pemerintah untuk bisa memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Akan tetapi, kenyataannya hingga saat ini asas-asas yang ada dalam good governance masih belum dapat maksimal diterapkan atau di implementasikan di Indonesia (Arianto,2006). Hal ini disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya yaitu lambatnya implemementasi peraturan daerah, kinerja aparat pemerintah yang belum maksimal, dan lain sebagainya (Arianto,2006).

Jawa Barat sebagai salah satu provinsi yang memiliki jumlah penduduk terbesar ke-2 di Indonesia tentu memiliki banyak persoalan pelayanan publik, salah satunya dalam sektor perizinan, kualitas yang diberikan oleh pemerintahan di Jawa Barat belum menunjukkan perbaikan yang berarti.

Adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Paket Kebijakan Iklim Investasi dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu, mewajibkan Pemerintah Jawa Barat untuk menjadikan proses perizinan secara terpadu/terpusat. Jawa Barat telah membentuk Dinas PMPTSP yang memiliki 8 prinsip dasar dalam pelayanan perizinan, yaitu(1) Asas kepastian hukum; (2) keseimbangan; (3) ketidakberpihakan, (4) kecermatan; (5) tidak melampaui, tidak menyalahgunakan dan/atau mencampur adukkan kewenangan; (6) keterbukaan; (7) profesionalitas; (8) kepentingan umum (<http://www.jabarprov.go.id/>).

Hingga tahun 2013, terus dilakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan. Akan tetapi, perbaikan yang ada saat ini masih bersifat formal dan belum melihat dari aspek penilaian masyarakat. Padahal, untuk mewujudkan konsep good governance yang utuh harus ada keterlibatan masyarakat dalam menilai dan mengawasi proses keberjalanan pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah studi yang mampu mengevaluasi pelayanan perizinan terpadu dari sisi penilaian masyarakat terhadap prinsip dasar yang digunakan oleh Dinas PMPTSP.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik khususnya di bidang pelayanan perizinan di Jawa Barat dan memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan luaran naskah akademik dan bahan ajar kampus. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik di sektor perizinan di Jawa Barat khususnya.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Memberikan gambaran kondisi pelayanan publik sektor perizininian khususnya di Jawa Barat.
2. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi SKPD terkait dalam melakukan evaluasi layanan terhadap masyarakat.

## 2. Metodologi

Metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengenali permasalahan pelayanan publik berupa data primer dan sekunder dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Tempat (Dinas PMPTSP Jawa Barat). Terkait

dengan data primer, selain melakukan observasi dilakukan juga User Based Survey/Survey Pengguna, yaitu memberikan kuesioner singkat kepada masyarakat yang sedang menggunakan pelayanan publik di wilayah studi.

Berdasarkan sifat penelitian dan jenis data yang akan diperoleh, metoda analisis data yang akan dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Adapun masing-masing-masing teknik analisis digunakan untuk data-data sebagai berikut:

1. Analisis Kualitatif

Teknik ini digunakan untuk menganalisis program-program dan indikator pelayanan publik yang ada di wilayah studi. Analisis kualitatif juga akan digunakan untuk menganalisis hasil evaluasi formal antara indikator yang ada dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

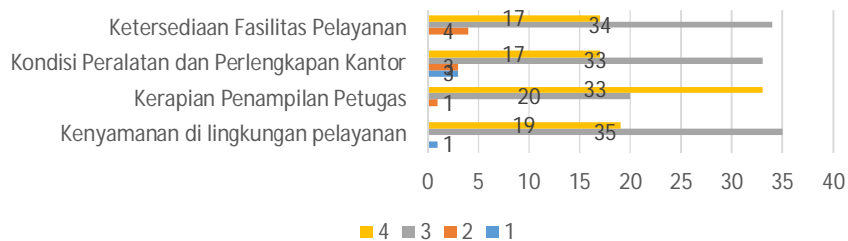
2. Analisis Kuantitatif

Teknik ini digunakan untuk menganalisis hasil survey kuesioner singkat/ User Based Survey. Pada analisis ini akan digunakan analisis kuantitatif deskriptif dengan menilai. Hasil analisis ini akan digunakan sebagai bahan dasar untuk membandingkan indikator pelayanan yang harus ada dengan penilaian masyarakat. Aspek pelayanan yang dikaji dalam studi ini berfokus pada pelayanan perizinan yang ada di Jawa Barat. Pelayanan perizinan tersebut meliputi IMB, Pemasangan Reklame, SITU & HO, SIUP, dan TDP.

3. Hasil Yang Dicapai

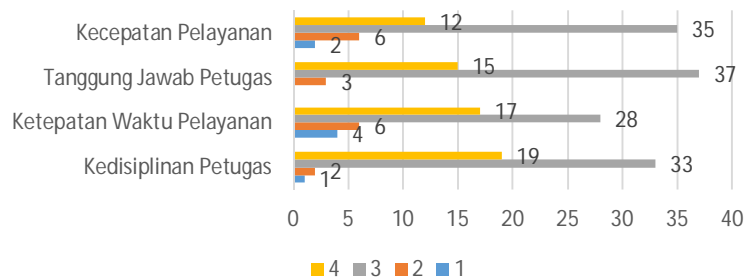
Berdasarkan informasi yang diperoleh dari instansi terkait, rata-rata yang mengajukan perizinan baru hanya 15-20 orang dalam waktu satu minggu dan akan berulang pada minggu berikutnya. Sedangkan untuk total yang mengajukan perizinan baru maupun perpanjangan izin rata-rata 60-70 orang/minggu dan akan berulang pada minggu berikutnya. Karena kecenderungan pengguna layanan berulang pada minggu kedua, maka survey dilakukan berselang satu minggu untuk mendapatkan responden baru. Adapun jumlah kuesioner yang disebar adalah 55 kuesioner atau sekitar 80% dari total jumlah responden, dengan harapan 80% mampu merepresentasikan kondisi di lapangan.

Penilaian diberikan oleh responden terhadap semua aspek dengan skala paling rendah adalah skala 1 dan paling tinggi 4, jadi semakin besar penilaian artinya semakin baik menurut penilaian responden/ pemohon izin.



Gambar 1. Penilaian terhadap Unsur Fisik

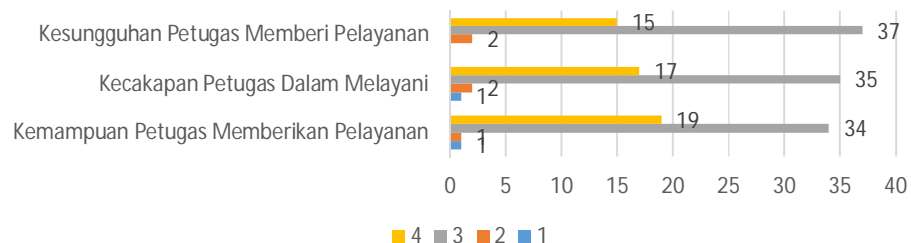
Jika dilihat secara keseluruhan penilaian terhadap unsur fisik/fasilitas yang terlihat di layanan PMPTSP, dapat dikatakan pelayanan yang diberikan cukup baik dengan rata-rata penilaian ada di skala 3. Penilaian paling tinggi ada di aspek kerapihan petugas, diikuti dengan aspek-aspek lainnya yang tidak terlalu jauh penilaiannya.



**Gambar 2. Penilaian terhadap Keterandalan Pelayanan**

Jika dilihat berdasarkan keterandalan pelayanan, penilaian pada skala 4 paling banyak pada aspek kedisiplinan petugas dan ketepatan waktu pelayanan. Sedangkan yang memberikan penilaian pada skala 3 ada pada aspek tanggungjawab dan kecepatan pelayanan. Namun jika dilihat lebih detail ternyata aspek yang memiliki penilaian tertinggi juga memiliki penilaian cukup rendah dibandingkan aspek lainnya. Artinya pelayanan yang diberikan belum konsisten dirasakan oleh para pengguna layanan.

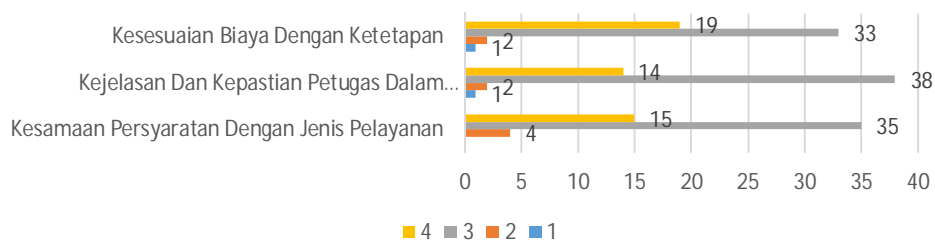
Untuk aspek daya tanggap, bisa dikatakan semua aspek mendapatkan penilaian yang cukup baik dari para responden, yaitu terbanyak di skala 3&4, dapat dikatakan hampir tidak ada yang memberikan penilaian di skala 1&2 karena hanya 1 orang dari tiap aspek.



**Gambar 3. Penilaian terhadap Kecakapan**

Seperti halnya penilaian terhadap aspek daya tanggap, pada aspek kecakapan juga sebagian besar responden merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan memberikan penilaian pada skala 3&4. Akan tetapi pada aspek kecakapan dan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan ada sedikit responden yang memberikan penilaian di skala 2.

Pada aspek kesopanan sebanyak 30 responden memberikan penilaian pada skala 3 dan 24 orang memberikan penilaian di skala 4. Sedangkan pada penilaian keramahan dianggap oleh responden lebih baik, karena lebih banyak yang memberikan penilaian di skala 4.



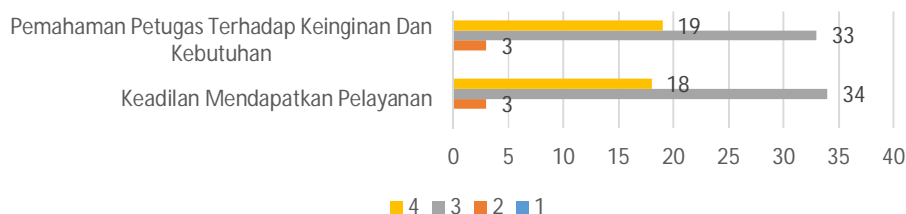
**Gambar 4. Penilaian terhadap Kepercayaan**

Berbeda dengan penilaian pada aspek sebelumnya, dalam hal kepercayaan lebih sedikit responden yang memberikan penilaian di skala 4, sebagian besar menilai di skala 3 dan ada 4 responden yang memberikan penilaian rendah terkait aspek kesamaan persyaratan. Artinya ada beberapa responden yang merasa ada perlakuan yang berbeda dengan responden lainnya dalam mengajukan atau memperpanjang izin.

Berdasarkan penilaian diatas dapat disimpulkan bahwa hampir semua responden merasa puas dengan keamanan dan jaminan rahasia konsumen dalam peayanan PMPTSP. Tidak ada responden yang memberikan penialain pada skala 2 dan hanya ada 1 ornag yang menilai di skala 1.

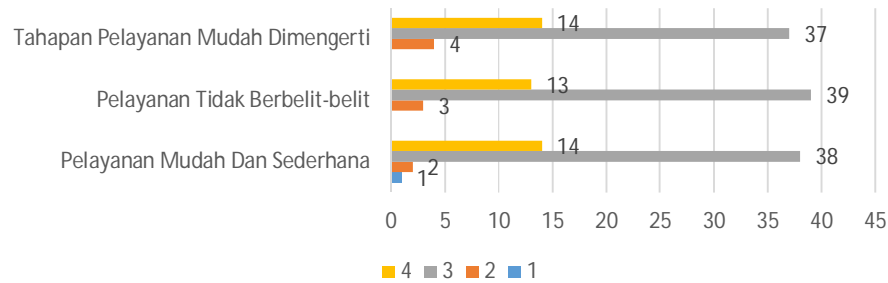
Ternyata di aspek keterjangkauan/kemudahan berbeda dengan penilaian di aspek-aspek sebelumnya dimana penialian dengan skala 2 terbilang cukup banyak meskipun paling besar masih berada di skala 3&4. Artinya bagi beberapa orang merasa proses perizinan masih berbelit-belit, hal ini diperkuat oleh hasi wawancara dimana terdapat permasalahan bukan di dinas PMPTSP itu sendiri melainkan di dinas terkait seperti perhubungan dan tata ruang seringkali terkendalah oleh yang sulit ditemui dan datang ke kantor terlalu siang.

Penilaian terhadap aspek ini memiliki kesamaan dengan aspek kemudahan/keterjangkauan, dimana cukup banyak responden yang memberikan penilaian di skala 2 yaitu di aspek petugas dalam menghadapi keluhan dan terjadi kesalahan. Artinya seharusnya dibuat sistem yang lebih respon agar pengajuan izin bisa lebih cepat diproses.



**Gambar 5. Penilaian terhadap Prosedur Pelayanan**

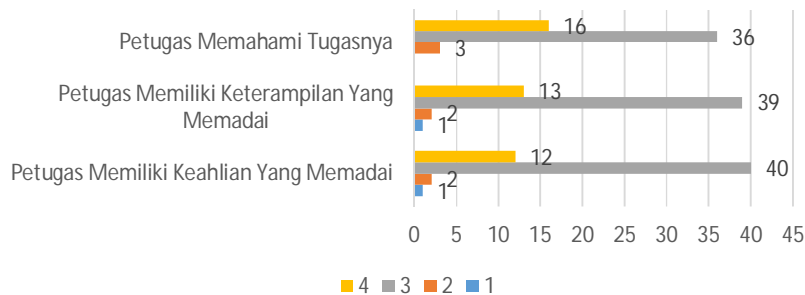
Sebagian besar responden merasa pelayanan yang diberikan sudah cukup adil dan bisa memahami kebutuhan pengguna layanan, meskipun ada 3 orang yang memberikan penialian di skala 2.



**Gambar 6. Penilaian terhadap Kemudahan Pelayanan**

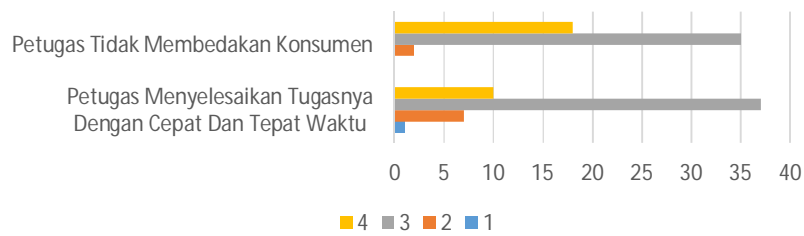
Rata-rata responden merasa pelayanan cukup mudah dan sederhana, tidak berbelit-belit dan mudah dimengerti. Meskipun demikian ada beberapa responden yang merasa tahapan pelayanan belum terlalu dimengerti. Hal ini mungkin disebabkan karena responden belum membaca prosedur perizinan dengan baik atau keterbatasan tingkat pendidikan. Akan tetapi jika dilihat berdasarkan tingkat pendidikan rata-rata pengguna layanan sebagian besar memiliki pendidikan yang cukup yaitu SMA dan S1 sehingga dapat diasumsikan memahami prosedur izin dengan baik.

Dilihat dari aspek kedisiplinan petugas, skala tertinggi paling banyak pada aspek kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, diikuti oleh pelayanan yang tanggungjawab dan konsisten.



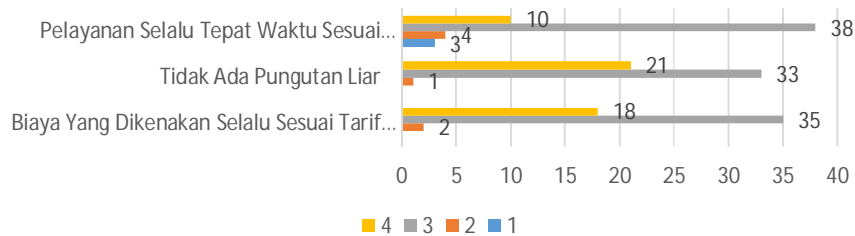
**Gambar 7. Penilaian terhadap Kemampuan Petugas**

Penilaian terhadap kemampuan petugas, sebagian besar pengguna layanan cukup puas dengan memberikan penilaian pada skala 3, meskipun banyak juga yang memberikan penilaian pada skala 4 tapi tidak sebanyak pada aspek sebelumnya dan ada beberapa responden yang memberikan penilaian di skala 2 khususnya terkait dengan pemahaman petugas terhadap tugasnya.



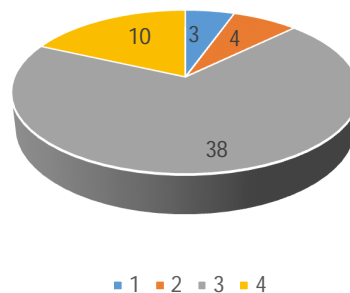
**Gambar 8. Penilaian terhadap Pelayanan & Keadlian Pelayanan**

Terkait dengan aspek kecepatan pelayanan dan keadilan/kesetaraan pelayanan, sebagian kecil responden yang memberikan jawaban sangat memuaskan dan ada sebagian kecil yang memberikan penilaian di skala 2. Artinya ada beberapa pengguna pelayanan yang merasa pelayanan yang diberikan tidak cepat dan tidak tepat waktu. Jika dikaitkan dengan hasil wawancara, banyak responden yang harus bolak balik dalam memenuhi persyaratan dikarenakan ada dokumen yang tidak lengkap, sehingga pelayanan dirasa tidak cepat dan seringkali tidak tepat waktu. Terkait dengan aspek keramahan petugas dan penampilan yang rapi, dapat dikatakan pengguna layanan cukup puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari penilaian yang sebagian besar berada di skala 3 & 4. Terkait dengan kewajaran biaya yang dibebankan dan kesesuaian tarif yang tercantum, rata-rata 75% menilai baik di skala 3 dan 24% di skala 4. Artinya tidak ada unsur korupsi terkait dengan biaya yang dibebankan.



**Gambar 9. Penilaian terhadap Kepastian Biaya**

Ternyata penilaian kepastian biaya memiliki penilaian sedikit berbeda dengan kewajaran biaya, dimana ada responden yang menilai biaya yang dikenakan selalu sesuai hanya ada pada skala 2. Tetapi jika dibandingkan secara keseluruhan termasuk dengan ada tidaknya pungutan liar, sebagian besar responden memberikan penilaian yang cukup baik di skala 3 & 4.



**Gambar 10. Penilaian terhadap Jam Buka Tutup Pelayanan**

Terkait dengan jam buka tutup pelayanan, sebanyak 38 orang menilai cukup baik pelayanan yang diberikan meskipun ada beberapa yang merasa kurang. Pada penilaian kenyamanan lingkungan ternyata cukup jauh berbeda dengan aspek-aspek sebelumnya, dimana banyak penilaian cukup rendah yang diberikan, yaitu terkait dengan ruang tunggu yang kurang nyaman, dan lahan parkir yang kurang memadai.

Berdasarkan hasil analisis di atas, dengan menggunakan 9 indikator yang dikembangkan berdasarkan konsep SERVQUAL dan dinyatakan dalam 22 komponen yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan menghasilkan nilai rata-rata masing-masing komponen yaitu 3 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan sektor perizinan di Provinsi Jawa Barat, khususnya yang ditangani Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) dinilai baik oleh masyarakat dan sesuai azas dan prinsip pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah Provinsi Jawa Barat.

### **Penilaian Pelayanan Publik Dalam Konteks Good Governance:**

Seperti yang telah di bahas pada sub bab sebelumnya, *good governance* memiliki beberapa prinsip yang sebetulnya sudah termuat dalam prinsip-prinsip pelayanan publik. Berikut ini adalah perbandingan antara prinsip *good governance* dengan prinsip pelayanan publik di Jawa Barat dan hasil penilaian masyarakat.

**Tabel 1**  
**Perbandingan Penilaian Pelayanan dengan Prinsip**  
**Pelayanan dan Good Governance**

No.	Prinsip Good Governance	Prinsip Pelayanan Publik	Hasil Penilaian
1.	Keadilan	kepastian hukum, keadilan	Penilaian ini ada di aspek keadilan dan kecepatan pelayanan, sebagian kecil responden yang memberikan jawaban sangat memuaskan dan ada sebagian kecil yang memberikan penilaian di skala 2
2.	Kesetaraan	persamaan perlakuan/non diskriminatif	Penilaian ini ada di aspek kepercayaan dan keamanan, sebagian besar memberikan penilaian di poin 3&4, namun ada yang memberikan penilaian rendah terkait aspek kesamaan persyaratan. Artinya ada beberapa responden yang merasa ada perlakuan yang berbeda dengan responden lainnya dalam mengajukan atau memperpanjang izin.
3.	Efektif dan Efisien	kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan; efisiensi dan efektivitas	Penilaian ini dapat dilihat pada aspek kemudahan pelayanan, syarat pengajuan izin, dimana rata-rata responden memberikan penilaian di poin 3 dan 4
4.	Akuntabilitas	Tanggung Jawab dan dapat diandalkan	Penilaian ini ada pada aspek keterandalan. Penilaian pada skala 4 paling banyak pada aspek kedisiplinan petugas dan ketepatan waktu pelayanan. Sedangkan yang memberikan penilaian pada skala 3 ada pada aspek tanggungjawab dan kecepatan pelayanan, daya tanggap dan kesopanan
5.	Transparansi	Transparansi	Aspek ini dapat dilihat pada kewajaran biaya yang dibebankan dan kesesuaian tarif yang tercantum, rata-rata 75% menilai baik di skala 3 dan 24% di skala 4. Artinya tidak ada unsur korupsi terkait dengan biaya yang dibebankan.



			Dapat juga dilihat pada penilaian kepastian biaya memiliki penilaian sedikit berbeda dengan kewajaran biaya, dimana ada responden yang menilai biaya yang dikenakan selalu sesuai hanya ada pada skala 2. Tetapi jika dibandingkan secara keseluruhan termasuk dengan ada tidaknya pungutan liar, sebagian besar responden memberikan penilaian yang cukup baik di skala 3 & 4.
--	--	--	---

#### 4. Kesimpulan Dan Rekomendasi

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelayanan sektor perizinan di Jawa Barat telah memiliki prosedur yang secara umum dipahami oleh pengguna jasa.
2. Berdasarkan penilaian masyarakat terhadap 9 indikator yang dikembangkan berdasarkan konsep SERVQUAL yang meliputi: penampilan fisik (tangible), keterandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kemampuan (competence), kesopnana (courtesy), kredibilitas (credibility), keamanan (security), akses (access), dan komunikasi (communication) menghasilkan nilai rata-rata 3 (memuaskan).
3. Masih terdapat fasilitas yang kurang memadai dalam pelayanan perizinan dan proses perizinan masih dilakukan secara manual.
4. Secara keseluruhan dapat disimpulkan pelayanan perizinan di Jawa Barat sebagian besar sudah menerapkan prinsip-prinsip yang ada di pelayanan publik yang mengadopsi prinsip-prinsip Good Governance yaitu dilihat dari aspek keadilan, efisien dan efektif, kesetaraan, transparansi, akuntabilitas.

Berdasarkan hasil kajian, ada beberapa hal yang dapat direkomendasikan diantaranya:

1. Perlunya perbaikan fasilitas pelayanan perizinan sehingga pengguna jasa dapat merasakan kenyamanan dan keamanan.
2. Perlu penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan perizinan yang membantu pengguna jasa agar dapat memantau proses perizinan yang sedang dilakukan secara online sehingga tidak perlu bolak balik ke dinas untuk mengecek sejauhmana proses yang sudah dilakukan.

## **Daftar Pustaka**

- Arianto Henry. 2006. Implementasi Konsep Good Governance Di Indonesia. Forum Ilmiah Indonusa. Vol 3 No. 2 Mei 2006.
- Hasyim, Alwi. 2006. Konsep Good Governance dan Konsep Otonomi Daerah. Jurnal Administrasi dan Kebijakan, Vol 3, Nomor 1, Januari-April 2006
- H.A.S Moenir (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara
- Kuncoro, Wahyu. 2006. Studi Evaluasi Publik dan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo. Magister Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Kusmanto, goto. 2012. Pelaksanaan Good Governance di Indonesia. Widyaiswara Kantor Diklat Kabupaten banyumas
- Widhianto, Wahyu. 2010. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Goevrnance dalam Pelaksanaan Anggaran Belanja Pemerintah Pusat. Universitas Indonesia
- Wiharto, 2011. Faktor Pendorong dan Penghambat Terwujudnya Sistem Transparansi Nasional Pelayanan Publik. Kementrian Hukum dan Ham Provinsi Yogyakarta.