

MODEL PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA PEKANBARU

Adianto

Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Riau

Email: adi_perfisi@yahoo.co.id

Mayarni

Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Riau

Dadang Mashur

Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Riau

ABSTRAK. Pelaksanaan pengorganisasian pemerintahan yang baik, pada intinya menuntut keterlibatan semua komponen pemangku kepentingan, baik dalam lingkungan merah maupun lingkungan masyarakat. Penelitian ini menguji penerapan model prinsip komprehensif tata kelola yang baik dalam pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru, faktor-faktor yang menghambat dan mendukung penerapan good governance dalam pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menemukan bahwa masyarakat menyetujui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru.. Faktor-faktor yang menghambat penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan Badan Pelayanan Terpadu di bidang Perizinan dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru adalah faktor sumber daya manusia dan pola pikir masyarakat terhadap kementerian. Sedangkan faktor-faktor yang mendukung penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan Badan Pelayanan Terpadu di bidang Perizinan dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru adalah faktor dan infrastruktur, dukungan kebijakan dan dukungan finansial.

Kata Kunci: Good Governance, Pelayanan Publik dan Pelayanan Perizinan

ABSTRACT. *Implementation of organizing good Governance, essentially demanding the involvement of all components of the stakeholders, both in environmental red tape as well as in the environmental community. The essence of good governance is characterized by this public service is good, this is in line with the essence of the policy of decentralization and regional autonomy which is intended to give discretion to the region set up and take care of the local community and improve public services. This research examines the application of models of comprehensive principles of good governance in the service of licensing in Kota Pekanbaru, factors that inhibit and supports the application of good governance in the service of licensing in Kota Pekanbaru. Results of the study found that the public approved the application of the principles of good governance in the service of licensing conducted by the Agency of Integrated Services and capital investment (BPTPM) Kota Pekanbaru. Factors that hinder the application of the principles of good governance in the service of the Agency's Integrated Services in licensing and Investment (BPTPM) Kota Pekanbaru is the factor of human resources and community patterns of thought against the ministry. While the factors that support the application of the principles of good governance in the service of the Agency's Integrated Services in licensing and Investment (BPTPM) Kota Pekanbaru is a factor and infrastructure, policy support and financial support.*

Keywords: Good Governance, Public Service and Licensing Service

PENDAHULUAN

Pemerintah yang didekatkan dengan yang diperintah (rakyat) akan dapat mengenali apa yang menjadi kebutuhan, permasalahan, keinginan dan kepentingan serta aspirasi rakyat secara baik dan benar, karenanya kebijakan yang dibuat akan dapat mencerminkan apa yang menjadi kepentingan dan aspirasi rakyat yang dilayaninya. Kaitannya dengan yang memerintah dan yang diperintah Sharpe dalam Smith (1985) menggambarkan :*”Local government is better able than central government to respond to changes in demand, to experiment and to anticipate future change. It provides a form of government in which people from non-producer groups can more easily participate”*. Pemerintah lokal lebih mampu daripada pemerintah pusat dalam merespon perubahan tuntutan, melakukan eksperimen dan mengantisipasi perubahan-perubahan pada masa mendatang. Pemerintah lokal memberikan bentuk pemerintahan dalam mana rakyat dari kelompok-kelompok non produser dapat lebih berpartisipasi. Hal ini disebabkan karena *“the power which lies with the local electorate may thus ensure that local policies reflect local demand”*. Kewenangan yang menyandarkan pada pemilih lokal bisa jadi dapat menjamin bahwa kebijakan lokal mencerminkan apa yang menjadi tuntutan lokal.

Kebijakan yang menyandarkan pada kondisi lokal akan dapat mencerminkan apa yang menjadi tuntutan dan keinginan serta aspirasi masyarakat lokal, dikarenakan mereka saling melakukan kontak (hubungan dengan masyarakat lokal), sehingga mereka mengetahui apa yang menjadi masalah, tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat lokal dan membawanya ke dalam proses pembuatan kebijakan. Smith (1985) menegaskan bahwa : *“Because of its frequent contact with the public the local administration becomes aware of popular feelings towards local policies and can bring them to the attention of the relevant policy-makers”*. Disamping pemerintahan perlu didekatkan dengan apa yang diperintah,

agar pelayanan publik kepada masyarakat dapat berjalan baik dan profesional, juga memerlukan pengetahuan dan informasi lokal.

Dengan demikian pemerintahan yang dekat dengan yang diperintah (*decentralized*) akan mampu menyediakan layanan masyarakat lokal secara efisien, mampu mengurangi biaya, memperbaiki outputs dan penggunaan sumber daya manusia secara lebih efektif. Desentralisasi dapat pula meningkatkan akuntabilitas, kecakapan berpolitik (*political skill*) dan integrasi nasional yang kesemuanya akan mendekatkan pemerintahan kepada rakyat dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Disamping itu, desentralisasi dapat pula melatih rakyat untuk terlibat dalam proses politik baik pada skala lokal maupun nasional. (Sukarman Kamuli, 2008)

Amanah penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya tentang pelayanan perizinan yang dilaksanakan secara terpadu satu pintu. Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu yang dilaksanakan oleh setiap daerah, pemerintah pusat telah menerbitkan Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Dimana dalam Permendagri No. 24 Tahun 2006 dijelaskan tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu Satu Pintu adalah meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sedangkan sasaran penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah : *Pertama*, terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. *Kedua*, meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kebijakan Pemendagri No. 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, dipertegas lagi dengan Perpres No. 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Dimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu

kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. PTSP bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Oleh karena itu dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu di daerah, Pemendagri No. 24 Tahun 2006 dan Perpres No. 97 Tahun 2014 memerintahkan untuk membentuk organisasi perangkat daerah. Untuk menyikapi amanah tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota membentuk organisasi perangkat daerah yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan terpadu. Hal ini dimaksudkan agar pemenuhan kebutuhan akan pelayanan perizinan dan non perizinan guna merangsang pengelolaan potensi-potensi daerah dapat berjalan dengan lancar. Sebab dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu, organisasi perangkat daerah yang dibentuk harus memiliki sarana dan prasarana untuk loket/ruang pengajuan permohonan dan informasi, tempat/ruang pemrosesan berkas, tempat/ruang pembayaran, tempat/ruang penyerahan dokumen dan tempat/ruang penanganan pengaduan.

Dalam upaya merespon amanah tersebut, Pemerintah Kota Pekanbaru membentuk Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM). Pembentukan organisasi perangkat daerah ini dimaksudkan untuk mengakomodir seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan di tingkat kota dalam upaya menggali potensi-potensi daerah guna meningkatkan penerimaan keuangan daerah. Namun dari hasil survey awal dan pengamatan yang dilakukan terhadap penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Pekanbaru, ditemukan beberapa

kendala dalam menyediakan pelayanan perizinan terpadu yang optimal, seperti : *Pertama*, masih belum tersedianya tenaga teknis tertentu yang memahami penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT/ *information an comunication technologies*). *Kedua*, masih belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan terpadu akan keterbukaan informasi yang diberikan dalam melakukan pengurusan pelayanan perizinan dan non perizinan. *Ketiga*, masih belum tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan yang optimal, seperti : gedung pelayanan yang masih sederhana, sehingga proses pelayanan yang diberikan terkadang terkesan kurang nyaman, karena ruang tunggu layanan yang masih sederhana dan terkesan membosankan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah : *Pertama*, bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Kota Dumai dan di Kota Pekanbaru ? *Kedua*, apakah faktor-faktor yang menghambat dan mendukung penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Kota Dumai dan di Kota Pekanbaru ?. *Ketiga*, bagaimana model penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Kota Dumai dan di Kota Pekanbaru.

Istilah *governance* sebenarnya sudah dikenal dalam literature administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak *Woodrow Wilson* memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 125 tahun yang lalu. Tetapi selama itu *governance* hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi korporat dan lembaga pendidikan tinggi. Wacana tentang *governance* yang baru muncul sekitar beberapa tahun belakangan ini, terutama setelah berbagai lembaga pembiayaan internasional mempersyaratkan *good governance* dalam berbagai program bantuannya. Perbedaan paling pokok antara konsep *government* dan *governance* terletak pada bagaimana cara penyelenggaraan otoritas politik, ekonomi dan administrasi dalam pengelolaan urusan suatu bangsa. Konsep *government*

berkonotasi bahwa peranan pemerintah yang lebih dominan dalam penyelenggaraan berbagai otoritas negara. Sedangkan dalam *governance* mengandung makna bagaimana cara suatu bangsa mendistribusikan kekuasaan dan mengelola sumberdaya dan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Dengan kata lain, dalam konsep *governance* terkandung unsur demokratis, adil, transparan, *rule of law*, partisipatif dan kemitraan. (Sofian Efendi, 2005) World Bank dalam Mardiasmo (2004) memberikan definisi *governance* sebagai “*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*” yang artinya kekuasaan negara digunakan dengan cara mengelola sumber daya ekonomi dan sosial bagi perkembangan masyarakat. Sedangkan UNDP (1997) mendefinisikan *governance* sebagai “*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation affair at all levels*” (sebagai pelaksanaan kewenangan atau kekuasaan di bidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya). Dalam hal ini, World Bank lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat, sedangkan UNDP lebih menekankan pada aspek politik, ekonomi dan *administrative* dalam pengelolaan Negara.

Secara umum penyelenggaraan pemerintahan dimaksud dalam *good governance* itu berkaitan dengan isu transparansi, akuntabilitas publik, dan sebagainya. Untuk memahami dan mewujudkan pemahaman tentang *good governance* sebenarnya cukup pelik dan kompleks, tidak hanya menyangkut transparansi dan akuntabilitas. Secara konseptual dapat dipahami bahwa *good governance* menunjukkan suatu proses yang memposisikan rakyat dapat mengatur ekonominya. Institusi serta sumber sosial dan politiknya tidak hanya sekedar dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan integrasi bagi kesejahteraan rakyat. *Good governance* juga dipahami sebagai suatu penyelenggaraan

manajemen pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar, pemerintahan yang efisien, serta pemerintahan yang bebas dan bersih dari kegiatan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

UNDP (1997) mengajukan 9 karakteristik *good governance* sebagai berikut :

- 1) *Participation*. Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
- 2) *Rule of Law*. Kerangka hukum harus adil dandilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia.
- 3) *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
- 4) *Responsiveness*. Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba melayani setiap stakeholders.
- 5) *Consensus Orientation*. *Good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.
- 6) *Equity*. Semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.
- 7) *Effectiveness and Efficiency*. Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.
- 8) *Accountability*. Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggungjawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholders. Akuntabilitas ini

tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

- 9) *Strategic Vision*. Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Prinsip-prinsip yang melandasi konsep tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lain, dari satu pakar ke pakar lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai landasan *good governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Selain itu juga, *Good Governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi dan integritas, profesionalisme serta etos kerja dan moral yang tinggi dari ketiga pilar yaitu pemerintah, masyarakat madani, dan pihak swasta. Dalam teori dan praktek pemerintahan modern diajarkan bahwa untuk menciptakan *the good governance*, terlebih dahulu perlu dilakukan desentralisasi pemerintahan. Demokratisasi dan otonomisasi berpengaruh linear terhadap terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan meningkatnya kualitas kesejahteraan rakyat. Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia saat ini diyakini bisa menjamin segera terwujudnya *good local governance*, karena pelaksanaan otonomi daerah memiliki justifikasi politik dan moral yang lebih kuat. Tetapi dari semua itu, yang harus diperhatikan adalah bagaimana format penyelenggaraan otonomi daerah yang diimplementasikan dan bisa diandalkan untuk mewujudkan *good local governance*. (Agus Dwiyanto, 2006)

Penerapan prinsip *Good Governance* adalah proses kegiatan administrasi dalam suatu instansi pemerintahan dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan melibatkan aparatur pemerintah sebagai pelaksana roda pemerintahan melalui rumusannya yaitu melalui prinsip-prinsip efektif dan efisiensi, partisipasi, aturan hukum, daya tangkap dan

akuntabilitas. Kinerja aparatur pemerintah adalah hasil karya secara kualitas dan kuantitas yang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat di nilai dari hasil kerja dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan. Pengimplementasian *good governance* dapat terwujud apabila aparatur pemerintah dan institusi publik secara keseluruhan dapat bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru serta responsive terhadap kepentingan masyarakat. Dapat diartikan bahwa implementasi *good governance* merupakan pelaksanaan cara berpemerintahan yang baik yang menganut prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, penegakan hukum, responsive, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, serta akuntabilitas yang baik oleh pemerintah maupun diluar pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik seperti yang diharapkan. (Ayu Amrina Rosyada, 2016)

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Dipilihnya kota ini dikarenakan pelayanan perizinan yang dilaksanakan di perkotaan memerlukan penerapan prinsip *good governance* agar sesuai dengan kebutuhan *stakeholders*. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan mengintegrasikan antara pendekatan *mixed method* yaitu kombinasi riset kuantitatif dan kualitatif dalam berbagai proses riset (desain, cara pengumpulan data dan analisis data) untuk dapat memberikan pemahaman yang lebih baik akan suatu masalah penelitian. Sehingga dengan adanya kombinasi data yang diperoleh secara kuantitatif dan kualitatif akan lebih menyakinkan tingkat validitas data yang dihasilkan. Sumber data dalam penelitian ini akan diambil dari data primer dan sekunder di lapangan. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yakni yang berasal dari responden/informan dengan cara wawancara, angket maupun observasi.

Responden data penelitian ini diambil dari unsur swasta dan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan perizinan yang ditetapkan sebanyak 20 orang. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah para pelaksana pelayanan perizinan yaitu aparatur Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) di Kota Pekanbaru.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *mixed method* yang dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survey lapangan dengan menyebarkan angket terhadap sejumlah responden yang diambil *secara random purposive sampling*. Sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara secara mendalam (*indept interview*) kepada informan yang diambil secara *snowball sampling*. Serta untuk mempertajam hasil penelitian dilakukan juga pengamatan/observasi secara langsung di lokasi penelitian. Analisis data akan mempergunakan teknik triangulasi sumber data. Data kuantitatif yang diperoleh dari kuisioner akan diolah dengan mengkategorikan angka-angka, membuat tabel frekuensi untuk memasukkan angka-angka, menyusun kategori jawaban sesuai dengan kategori angka dan memberikan interpretasi terhadap kecenderungan angka yang disajikan. Sedangkan Pengolahan data kualitatif dilakukan dengan mempergunakan pendekatan 'cross check' informan untuk memberikan

pemahaman secara lebih mendalam berbagai pernyataan yang dikemukakan oleh informan, serta berdasarkan hasil observasi dan telaah data sekunder. Data kualitatif akan dipergunakan sebagai basis dalam memberikan interpretasi terhadap kecenderungan data kuantitatif dari kuisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Perizinan Di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

1. *Participation/partisipasi*

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, yang diukur melalui partisipasi akan dilihat dari keterlibatan dalam penyusunan program pelayanan, keterlibatan dalam pelaksanaan pelayanan dan keterlibatan dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.
Tanggapan Responden terhadap Prinsip Partisipasi dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Sub Indikator Prinsip Partisipasi	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
1. Keterlibatan dalam penyusunan program pelayanan	-	-	8 (40 %)	10 (50 %)	2 (10 %)	20 (100 %)
2. Keterlibatan dalam pelaksanaan pelayanan	-	-	6 (30 %)	14 (70 %)	-	20 (100 %)
3. Keterlibatan dalam pengawasan pelayanan	-	12	-	-	8	20

Sub Indikator Prinsip Partisipasi	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
		(60 %)			(40 %)	(100 %)

Sumber : *Olahan Penelitian, 2016*

Tabel 1. diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap prinsip partisipasi yang diterapkan dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Penerapan prinsip partisipasi dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru umumnya juga disetujui apabila berada pada ranah pengawasan saja. Sebab apabila keterlibatan publik terhadap pelayanan perizinan sampai kepada hal-hal yang berhubungan dengan perencanaan dan

strategi yang akan digunakan dalam memberikan pelayanan, tentunya akan sangat mengganggu kinerja institusi pelayanan perizinan. Karena publik sudah sangat mencampuri tugas dan fungsi yang seharusnya dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru sebagai pelaksana pelayanan perizinan. Oleh karena itu, keterlibatan publik dalam pelayanan perizinan memang sebaiknya hanya sebatas pada kontro dan pengawasan pelayanan saja. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Pekanbaru, Tanggal 25 Agustus 2016 :

"Partisipasi masyarakat dalam pelayanan perizinan harus terlebih dahulu ditentukan dalam konteks apa, sehingga nantinya partisipasi yang ditunjukkan tidak mengganggu kinerja pelayanan perizinan yang dilakukan. Keterlibatan masyarakat dalam penyusunan program layanan dan pelaksanaan pelayanan, sangat tidak mungkin. Sebab proses itu merupakan ranah dan wewenangnya BPTPM dalam merumuskan strategi layanan perizinan yang akan diberikan kepada publik. Tetapi apabila partisipasi ditunjukkan melalui pengawasan, maka itu sah-sah saja. Selama tidak mengganggu proses pelaksanaan pelayanan perizinan yang dilakukan di BPTPM Kota Pekanbaru".

Pendapat informan dari hasil wawancara juga tidak jauh berbeda dengan hasil angket yang diperoleh, dimana intinya implementor pelayanan perizinan menginginkan keterlibatan publik hanya sebatas pada pengawasan atau kontrol saja. Sehingga dengan adanya keterlibatan publik terhadap kontrol pelayanan perizinan, tentunya akan menjadi media informasi bagi pelaksana layanan untuk selalu dapat menghadirkan dan menciptakan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan publik. Oleh sebab itu dalam mendukung keterlibatan publik sebagai media kontrol dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, dibutuhkan saluran komunikasi yang jelas bagi publik untuk menyampaikan ide, saran dan kritiknya. Saluran komunikasi yang disediakan dapat

bersifat manual melalui kotak saran ataupun secara *online* melalui kotak saran yang disediakan dalam *web*-nya Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Apabila ini sudah berjalan dan terkoordinasi, maka setiap ide, pendapatan, saran dan kritik yang disampaikan publik dalam pelaksanaan pelayanan perizinan bertujuan untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan. Sehingga harapan penyelenggaraan layanan perizinan yang berbasis *good governance* dapat diwujudkan oleh penyelenggara layanan yaitu Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru.

2. Rule of law/kepastian hukum

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, yang diukur melalui kepastian hukum akan dilihat dari pelayanan sesuai peraturan yang berlaku, pemberian sanksi hukum terhadap pelanggaran pelayanan dan

adanya lembaga pelaksana pemberlakuan hukum. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip kepastian hukum dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.
Tanggapan Responden terhadap Prinsip Kepastian Hukum dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Sub Indikator Prinsip Kepastian Hukum	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
1. Pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku	5 (25 %)	15 (75 %)	-	-	-	20 (100 %)
2. Pemberian sanksi hukum terhadap pelanggaran pelayanan	10 (50 %)	10 (10 %)	-	-	-	20 (100 %)
3. Adanya lembaga pelaksana pemberlakuan hukuman	9 (45 %)	11 (55 %)	-	-	-	20 (100 %)

Sumber : Olahan Penelitian, 2016

Tabel 2. diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap prinsip kepastian hukum yang diterapkan dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Penerapan prinsip kepastian hukum dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru umumnya publik juga menyetujui adanya pelayanan yang sesuai dengan aturan, pemberian sanksi yang tegas kepada oknum yang melanggar aturan pelayanan dan ada institusi yang memberikan sanksi kepada oknum yang melanggar aturan pelayanan. Karena apabila hal ini dapat dilakukan oleh institusi pelayanan publik, maka rasa percaya publik akan pelayanan yang diberikan semakin tinggi. Tetapi sebaliknya apabila institusi publik tidak mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku, maka

kepercayaan publik akan layanan yang disediakan menjadi rendah. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan kepada publik, seluruh pelaksana pelayanan perizinan harus memiliki komitmen yang sama bahwa pelayanan perizinan yang sesuai dengan aturan merupakan hal utama dalam memberikan pelayanan kepada publik. Apalagi untuk Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru pelayanan perizinan sudah bisa dilakukan secara *online* dan manual, sehingga penegakkan aturan main pelayanan perizinan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku akan lebih mudah diterapkan. Bagi setiap publik yang mengajukan dan permohonan pelayanan perizinan melalui media *online* semua ditampung dan diakomidir, setelah itu akan dilakukan pemeriksaan dokumen sesuai dengan persyaratan dan ketentuan

yang berlaku terhadap pelayanan perizinan yang dibutuhkan oleh publik. Sedangkan bagi publik yang mengurus pelayanan perizinan secara manual, maka akan langsung dilakukan pemeriksaan dokumen kelengkapan apabila publik tersebut sudah mengisi formulir permohonan. Apabila dalam pemeriksaan dokumen ditemukan ada persyaratan yang belum terpenuhi, maka permohonan perizinan yang diusulkan oleh publik tidak

dapat diproses sampai pihak pemohon memenuhi persyaratan yang kurang. Kemudian apabila implementor pelayanan menunjuki cara pengurusan dokumen yang kurang kepada pemohon, itu dibenarkan tanpa ada imbalan yang diterima oleh implementor pelayanan perizinan. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Pekanbaru, Tanggal 25 Agustus 2016 :

“Pemberian layanan kepada publik sesuai dengan aturan yang berlaku, memang harus dilakukan. Supaya setiap publik juga mengetahui SOP yang akan dilalui apabila menginginkan sebuah pelayanan perizinan. Jangan menuntut saja layanan yang baik, tetapi tidak mau mengikuti SOP layanan yang sudah ditetapkan. Apabila ada oknum pelayanan yang bermain kepada publik dalam pemberian layanan ditindak saja dengan tegas, sesuai dengan sanksi yang berlaku. Supaya oknum tersebut jera dan sadar bila telah melakukan pelanggaran dalam melayani publik. Lembaga pemberi sanksi juga harus tegas kepada siapa saja oknumnya yang melakukan pelanggaran pelayanan, jangan tebang pilih lah dalam memberikan sanksi”.

Pernyataan informan ini menegaskan bahwa pelayanan perizinan diberikan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Apabila ditemukan ada oknum pelayanan yang melakukan tindakan curang dalam melayani publik, harus segera ditindak dan disanksi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Karena tindakan tegas terhadap oknum pelayanan perizinan yang melakukan pelanggaran pelayanan akan memberikan efek jera kepada oknum-oknum lainnya untuk bertindak curang dalam memberikan layanan kepada publik. Untuk itu dibutuhkan kerjasama dari setiap unsur, baik yang melayani ataupun yang dilayani untuk menginformasikan kepada pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru apabila ditemukan ada oknum pelayannya yang melakukan kecurangan dalam memberikan pelayanan. Informasi yang disampaikan

dapat bersifat tertulis atau lisan kepada pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Sehingga dengan adanya laporan yang diberikan, maka penegakan sanksi dapat dilakukan kepada siapa saja oknum pelayan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru yang melakukan pelanggaran dalam memberikan pelayanan kepada publik.

3. *Transparency/transparansi*

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, yang diukur melalui transparansi akan dilihat dari tingkat keterbukaan penyelenggaraan pelayanan, keterbukaan prosedur penyelenggaraan pelayanan dan keterbukaan terhadap informasi penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap

penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM)

Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.
Tanggapan Responden terhadap Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Sub Indikator Prinsip Transparansi	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
1. Tingkat keterbukaan penyelenggaraan pelayanan	8 (40 %)	12 (60 %)	-	-	-	20 (100 %)
2. Keterbukaan prosedur penyelenggaraan pelayanan	15 (75 %)	5 (5 %)	-	-	-	20 (100 %)
3. Keterbukaan terhadap informasi penyelenggaraan pelayanan	9 (45 %)	11 (55 %)	-	-	-	20 (100 %)

Sumber : *Olahan Penelitian, 2016*

Tabel 3. diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap prinsip transparansi yang diterapkan dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Penerapan prinsip transparansi dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru umumnya publik sangat menyetujuinya. Dimana penerapan transparansi pelayanan perizinan terdapat disetiap sektor, mulai dari prosedurnya, persyaratannya, biayanya dan waktu penyelesaiannya. Karena dengan adanya penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan perizinan akan memberikan kemudahan bagi publik yang mengurus pelayanan perizinan yang dibutuhkan. Kondisi ini tentunya akan semakin membuka peluang berinvestasi di Kota Pekanbaru, apabila transparansi pelayanan perizinan mampu diterapkan. Transparansi pelayanan perizinan dimulai dari penyelenggaraan pelayanan perizinan itu sendiri. Dimana setiap publik yang akan mengurus pelayanan perizinannya mudah memperoleh informasi tentang syarat, ketentuan, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan. Oleh karenanya untuk mendukung pelayanan yang transparan, pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru harus bisa menyediakan

papan informasi layanan disetiap loket layanan. Sehingga setiap publik yang akan melakukan pelayanan mudah memperoleh informasi layanan yang dibutuhkan. Realitas menciptakan transparansi pelayanan perizinan sudah dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, baik dengan menyediakan papan informasi layanan ataupun melalui *web* Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru yang memberikan informasi tentang prosedur layanan. Fakta ini menunjukkan bahwa publik memiliki pilihan untuk mencari informasi layanan perizinan langsung ke Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru atau hanya melihatnya melalui *web* yang telah disediakan. Keterbukaan informasi layanan perizinan ini dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru agar setiap publik memiliki kemudahan dalam mengurus perizinan di Kota Pekanbaru. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Pekanbaru, Tanggal 25 Agustus 2016 :

“Menciptakan layanan perizinan yang transparan memang harus dilakukan, agar publik yang mengurus pelayanan perizinan percaya dengan oknum pelayanan dan lembaga publik yang melayaninya. Transparansi layanan sudah kami lakukan dengan menyediakan papan informasi layanan di setiap loket layanan, agar setiap publik dapat mengetahui prosedur pelayanan perizinan yang dibutuhkan. Tinggal tergantung mental dan moral publik yang dilayani dan petugas yang melayani, sanggup tidak untuk konsisten mengikuti prosedur yang telah ditetapkan atau berfikir untuk mencari jalan pintas dalam memperoleh layanan perizinan”.

Pernyataan wawancara ini menegaskan bahwa Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru memiliki komitmen untuk menciptakan pelayanan perizinan yang transparan. Hal ini dibuktikan dengan dibukannya informasi layanan perizinan secara *online* oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru melalui *web* yang disediakan. Sehingga dengan melihat informasi layanan yang secara *online*, diharapkan publik dapat berinvestasi dengan sebesar-besarnya di Kota Pekanbaru. Sebab Kota Pekanbaru merupakan kota bisnis dan perdagangan yang letaknya sangat strategis serta berbatasan dengan negara tetangga, seperti Malaysia dan Singapura. Fakta ini membuka peluang bagi Kota Pekanbaru sebagai sentral bisnis dan perdagangan di Provinsi Riau. Untuk itu dibutuhkan implementasi pelayanan perizinan yang transparan dalam segala hal, sehingga menimbulkan daya tarik bagi investor untuk berinvestasi di Kota Pekanbaru. Apabila ditemukan pelayanan perizinan yang tidak transparan disalah satu loket pelayanan, maka pihak institusi pelayanan perizinan harus segera memberikan tindakan tegas kepada oknum petugas pelayanan yang tidak memberikan pelayanan perizinan secara transparan. Bagi pihak publik yang menerima layanan juga harus bersikap profesional dalam mengurus layanan perizinan. Sehingga jangan pernah menggunakan pendekatan-pendekatan kedudukan, jabatan, material dan yang lainnya untuk memperoleh pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota

Pekanbaru. Oleh sebab itu untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang transparan dibutuhkan kerjasama dari pihak yang melayani dan pihak yang dilayani, agar menjunjung tinggi aturan yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan, agar transparansi pelayanan dapat diciptakan.

4. Responsiveness/daya tanggap

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, yang diukur melalui daya tanggap akan dilihat dari mengenali kebutuhan pelayanan, tanggap terhadap permasalahan pelayanan dan pilihan solusi terhadap permasalahan pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip daya tanggap dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.
Tanggapan Responden terhadap Prinsip Daya Tanggap dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Sub Indikator Prinsip Daya Tanggap	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
1. Mengenali kebutuhan pelayanan	11 (55 %)	9 (45 %)	-	-	-	20 (100 %)
2. Tanggap terhadap permasalahan pelayanan	9 (45 %)	7 (35 %)	-	-	4 (20 %)	20 (100 %)
3. Pilihan solusi terhadap permasalahan pelayanan	10 (50 %)	5 (25 %)	-	-	5 (25 %)	20 (100 %)

Sumber : *Olahan Penelitian, 2016*

Tabel 4. diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap prinsip daya tanggap yang diterapkan dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Penerapan prinsip daya tanggap dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru umumnya publik sangat menyetujui apabila petugas pelayanan perizinan memiliki daya tanggap yang baik terhadap kebutuhan layanan perizinan. Sebab kemampuan tingkat responsif petugas layanan perizinan yang tinggi akan membantu jalannya pelayanan perizinan yang dibutuhkan oleh publik. Sehingga pelayanan perizinan yang diurus oleh publik dapat segera diselesaikan dan berdampak kepada tingginya investasi yang dilakukan pasar di Kota Pekanbaru.

Oleh karenanya, petugas layanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru harus memiliki daya tanggap dan peka terhadap setiap kebutuhan layanan perizinan dari publik. Kepekaan terhadap kebutuhan layanan perizinan dimulai dari kemampuan mengenali kebutuhan layanan dan kemampuan memberikan solusi terhadap setiap permasalahan layanan yang ditemukan. Artinya kemampuan daya tanggap ini memberikan kemandirian kepada petugas layanan perizinan untuk bisa mencari solusi dan memutuskan sendiri solusi mana yang terbaik untuk diberikan kepada publik dalam mendukung penyelesaian pelayanan perizinan yang dikerjakan. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Pekanbaru, Tanggal 25 Agustus 2016 :

"Kebutuhan akan petugas pelayanan yang responsif di institusi ini sangatlah tinggi, karena tidak semuanya petugas pelayanan disini memiliki daya tanggap yang baik. Keterbatasan petugas pelayanan yang berdaya tanggap tinggi memang terjadi di institusi ini, sehingga untuk selalu mengetahui dan mengenali kebutuhan publik akan pelayanan yang dibutuhkan memerlukan waktu. Perlu dilakukan pelatihan-pelatihan bagi petugas pelayanan, sehingga dapat terus mengasa daya tanggap mereka dalam memberikan pelayanan kepada publik".

Pernyataan informan penelitian ini menjelaskan bahwa kebutuhan akan petugas layanan perizinan yang responsif sangatlah tinggi. Karena dengan memiliki petugas layanan publik yang peka dan berdaya tanggap tinggi, maka setiap permasalahan layanan akan dapat diselesaikan. Untuk itu dalam upaya

menciptakan petugas-petugas layanan perizinan yang berdaya tanggap baik, diperlukan penambahan pengetahuan, keahlian dan bimbingan yang diberikan institusi kepada petugas layanan perizinan. Penambahan pengetahuan dan keahlian petugas layanan perizinan dapat dilakukan dengan mengikutsertakan

petugas pada kegiatan-kegiatan pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan perizinan. Apalagi saat ini pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru sudah mulai membuka layanan perizinan secara *online*, tentunya dibutuhkan petugas-petugas layanan yang paham untuk melayani publik secara *online* pula. Sebab strategi pelayanan perizinan secara *online* diterapkan oleh pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru bertujuan untuk memutus panjangnya birokrasi layanan perizinan yang dilakukan secara manual. Karena dengan media pelayanan perizinan *online*, setiap publik dapat mengurus pelayanan perizinannya dimana saja dan publik hanya datang ke Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru apabila ingin menyerahkan dokumen-dokumen yang menjadi persyaratan dalam menyelesaikan pelayanan perizinan. Strategi ini diimplentasikan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru supaya peluang berinvestasi di Kota Pekanbaru semakin terbuka. Selain menerapkan strategi pelayanan perizinan *online*, pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru juga menyediakan mobil pelayanan perizinan keliling. Artinya pihak Badan Pelayanan

Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru yang peka dan respon terhadap kebutuhan layanan publik yang tinggi akan perizinan, maka membuat mobil pelayanan perizinan supaya publik bisa mengurus pelayanan perizinan tanpa harus datang ke Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Kedua strategi yang diterapkan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada setiap publik yang ingin mengurus pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru.

5. *Consensus Orientation/Orientasi kepada konsensus*

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, yang diukur melalui orientasi kepada konsensus akan dilihat dari membentuk forum dialog dalam pelayanan, sinergitas dalam penyelenggaraan pelayanan dan mensosialisasikan program pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip orientasi kepada konsensus dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.
Tanggapan Responden terhadap Prinsip Orientasi kepada Konsensus dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Sub Indikator Prinsip Orientasi kepada Konsensus	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
1. Membentuk forum dialog dalam pelayanan	-	7 (35 %)	5 (25 %)	-	8 (40 %)	20 (100 %)
2. Sinergitas dalam penyelenggaraan pelayanan	6 (30 %)	11 (55 %)	-	-	3 (15 %)	20 (100 %)
3. Mensosialisasikan program pelayanan	4 (20 %)	13 (65 %)	-	-	3 (15 %)	20 (100 %)

Sumber : Olahan Penelitian, 2016

Tabel 5. diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap prinsip orientasi kepada konsensus yang diterapkan dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Penerapan prinsip orientasi kepada konsensus dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru umumnya publik menyetujui untuk menerapkannya. Tetapi kendalanya apakah pihak penyelenggara pelayanan perizinan siap untuk mengandeng publik dalam membuat konsensus bersama dalam hal penyediaan layanan perizinan. Karena dalam menerapkan pelayanan perizinan yang berorientasi kepada konsensus bersama membutuhkan forum dialog rutin antara pemberi layanan dengan penerima layanan, perlu sinergitas dalam

penyelenggaraan pelayanan dan konsensus yang disusun bersama butuh disosialisasikan. Upaya ini tentunya membutuhkan kemauan yang kuat dari para penyelenggara pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, sehingga konsensus bersama dapat tersusun berdasarkan kebutuhan bersama. Selain itu juga konsensus yang sudah tersusun harus mendapat payung hukum yang jelas dari pihak penyelenggara pelayanan perizinan agar bisa diimplementasikan dalam penerbitan perizinan. Apabila konsensus yang disepakati bersama tidak memiliki payung hukum, maka mustahil untuk dapat dilaksanakan dalam memberikan pelayanan perizinan kepada publik. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Pekanbaru, Tanggal 25 Agustus 2016 :

“Untuk menciptakan layanan perizinan yang sesuai dengan kebutuhan publik, dibutuhkan konsensus bersama. Dimana dibuat kesepakatan bersama antara pemberi layanan dengan penerima layanan terhadap pelaksanaan proses layanan. Sehingga apabila diterapkan tidak ada lagi komplek lagi dari pihak penerima layanan. Tetapi dalam membangun konsensus ini masih sulit dilakukan, sebab harus membutuhkan kerangka aturan yang jelas apabila ingin terjalin konsensus bersama antara pemberi layanan dengan penerima layanan”.

Pernyataan informan ini menjelaskan bahwa untuk menciptakan pelayanan perizinan yang sesuai dengan kebutuhan publik perlu dijalin konsensus bersama antara pemberi layanan dan penerima layanan. Sebab konsensus yang disepakati akan menjadi standart dalam memberikan pelayanan perizinan kepada publik. Namun untuk mewujudkan konsensus bersama dalam pelayanan perizinan diperlukan kekuatan dan kemauan yang luar biasa dari penyelenggaraan pelayanan. Karena konsensus yang dijalin bertujuan untuk menciptakan layanan perizinan yang sesuai dengan keinginan publik tanpa harus melanggar aturan pelayanan yang berlaku. Oleh sebab itu untuk bisa menyusun konsensus bersama diperlukan regulasi yang jelas dari pemerintah tentang penyelenggaraan konsensus tersebut. Sebab apabila tidak ada aturan

yang jelas dalam membuat konsensus bersama terhadap pelayanan perizinan, maka tindakan tersebut nantinya terkategori sebagai pelanggaran aturan hukum yang berlaku. Maka dari itu untuk dapat mewujudkan konsensus bersama dibutuhkan payung hukum yang jelas, sehingga dalam upaya menjalin kesepakatan tidak ada aturan hukum yang dilanggar oleh pihak penyelenggara pelayanan perizinan atau pihak penerima pelayanan perizinan.

6. Equity/keadilan

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, yang diukur melalui keadilan atau kesetaraan akan dilihat dari perlakuan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan, menciptakan iklim yang kondusif dalam

penyelenggaraan pelayanan dan memberikan kesempatan yang sama dalam proses pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap

penerapan prinsip keadilan atau kesetaraan dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6.
Tanggapan Responden terhadap Prinsip Keadilan atau Kesetaraan dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Sub Indikator Prinsip Keadilan	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
1. Perlakuan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan	15 (75 %)	5 (25 %)	-	-	-	20 (100 %)
2. Menciptakan iklim yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan	13 (65 %)	7 (35 %)	-	-	-	20 (100 %)
3. Memberikan kesempatan yang sama dalam proses pelayanan	12 (60 %)	8 (40 %)	-	-	-	20 (100 %)

Sumber : *Olahan Penelitian, 2016*

Tabel 6. diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap prinsip keadilan atau kesetaraan yang diterapkan dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Penerapan prinsip keadilan atau kesetaraan dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru umumnya publik sangat setuju untuk diterapkan. Artinya publik memang menginginkan pelayanan perizinan yang disediakan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru menjunjung tinggi prinsip keadilan sesamanya. Karena saat ini penyelenggaraan pelayanan yang adil kepada setiap publik sering dicerai oleh tindakan oknum tertentu yang tidak memberikan pelayanan yang setara kepada setiap publik. Hasil perbuatan oknum pelayanan ini sering menjustifikasi tindakan-tindakan yang dilakukan oleh seluruh petugas pelayanan yang ada. Padahal tidak semua petugas pelayanan yang tidak mampu untuk memberikan

pelayanan yang adil untuk sesamanya. Sehingga publik juga tidak perlu menjustifikasi bahwa akibat perbuatan salah satu oknum pelayanan yang tidak adil membuat terbentuknya persepsi setiap petugas pelayanan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru juga tidak berlaku adil. Oleh karena itu apabila ada publik yang menemukan oknum petugas pelayanan yang tidak berlaku adil dalam memberikan pelayanan segera melaporkan kepada pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru dengan menyebutkan nama petugasnya, berada di loket mana dan pengurusan perizinan apa yang dikerjakan. Sehingga bila ditemukan hal yang seperti ini, maka pimpinan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru akan segera untuk memberikan tindakan tegas kepada oknum pelayanan tersebut. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Pekanbaru, Tanggal 25 Agustus 2016 :

“Keadilan dalam memberikan pelayanan harus ditegakkan, agar setiap publik merasa nyaman dalam mengurus setiap pelayanan yang dibutuhkan. Namun untuk memberikan layanan yang adil dibutuhkan komitmen, sikap dan moral yang baik dari para petugas pelayanan. Bahkan perlu sanksi yang tegas apabila ada petugas pelayanan yang coba-coba berani melakukan pelayanan yang tidak adil kepada setiap publik yang datang untuk mengurus pelayanannya”.

Pernyataan informan penelitian ini menjelaskan bahwa pihak pelaksana pelayanan perizinan juga menginginkan terwujudnya pelayanan yang adil kepada setiap publik. Bahkan penyelenggara layanan menginginkan apabila ditemukan adanya petugas pelayanan yang tidak dapat memberikan pelayanan secara adil, untuk segera melaporkan kepada pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru supaya dapat diberikan tindakan atau sanksi yang tegas. Namun untuk mengawasi perilaku, sikap dan moral petugas pelayanan secara detail dalam setiap penyelenggaraan pelayanan memang masih sulit untuk dilakukan. Sebab sulit menentukan ukuran atau parameter yang jelas bagi petugas pelayanan yang tidak dapat berlaku adil dalam penyelenggaraan pelayanan. Maka dibutuhkan kerjasama dari pihak publik untuk siap melaporkan petugas pelayanan perizinan di loket mana saja dan siapa saja yang melakukan perbuatan tidak adil dalam pemberian layanan kepada publik. Sehingga dengan adanya laporan dari pihak publik, maka penyelenggara pelayanan perizinan yaitu Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru dapat memiliki bukti untuk melakukan tindakan dan sanksi yang tegas. Bentuk laporan dari publik terhadap petugas pelayanan

yang berlaku tidak adil dapat secara tertulis yang didukung dengan dokumentasi dan rekaman pelanggaran pelayanan. Laporan yang dibuat oleh publik dapat diserahkan secara langsung oleh pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru atau dilakukan secara tidak langsung melalui kotak saran yang tersedia dan *web* Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru.

7. Effectiveness and efficiency/efektivitas dan efisiensi

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, yang diukur melalui efektivitas dan efisiensi akan dilihat dari kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan, kejelasan pembiayaan pelayanan dan ketersediaan SDM pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7.
Tanggapan Responden terhadap Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Sub Indikator Prinsip Efektivitas Dan Efisiensi	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
1. Kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan	10 (50 %)	10 (50 %)	-	-	-	20 (100 %)
2. Kejelasan pembiayaan	12	8	-	-	-	20

Sub Indikator Prinsip Efektivitas Dan Efisiensi	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
elayanan	(60 %)	(40 %)				(100 %)
3. Ketersediaan SDM pelayanan yang handal	15 (75 %)	5 (25 %)	-	-	-	20 (100 %)

Sumber : Olahan Penelitian, 2016

Tabel 7. diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap prinsip efektivitas dan efisiensi yang diterapkan dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru umumnya publik sangat setuju apabila petugas pelayanan dapat menciptakan pelayanan yang tepat waktu, cepat dan jelas pembiayaannya. Sebab dengan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, maka akan menyegerakan penerbitan perizinan yang diurus oleh publik. Dengan diterbitkannya perizinan yang diurus oleh publik, tentunya akan segera pula diimplementasikan perizinan yang sudah selesai diurus oleh publik. Kemudian untuk bisa menghadirkan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien, tentunya membutuhkan SDM yang handal dan berkompetensi di bidangnya. Karena dengan adanya dukungan SDM

yang berkualitas di bidang pelayanan, maka setiap tugas dan fungsi pelayanan yang dibebankan kepada setiap SDM pasti akan dapat diselesaikan. Hal ini disebabkan SDM yang dibebankan tugas pelayanan perizinan memiliki pemahaman dan pengetahuan serta keahlian terhadap pelayanan perizinan. Untuk itu Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru perlu menemukan SDM-SDM yang berkompetensi di bidang pelayanan perizinan, sehingga setiap pelayanan perizinan yang dikerjakan dapat selesai tepat waktu. Apalagi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru telah menetapkan standart waktu penyelesaian untuk setiap perizinan yang diurus oleh publik. Sehingga untuk memenuhi standart waktu yang ditetapkan dibutuhkan SDM yang benar-benar paham terhadap pekerjaan melayani di bidang perizinan. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Pekanbaru, Tanggal 25 Agustus 2016 :

"Efektivitas dan efisiensi pelayanan dapat diukur dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Karena dengan pelayanan yang tepat dan cepat sesuai dengan harapan publik akan menimbulkan kepuasan publik. Untuk mendukung pelayanan yang cepat dan tepat tidak terlepas dari petugas pelayanan yang handal dan berkompetensi. Petugas pelayanan yang dimiliki saat ini sudah cukup baik dalam memahami pemberian layanan perizinan kepada publik. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada publik sudah dapat cepat dan tepat waktu. Selain itu kejelasan biaya pelayanan juga penting diketahui oleh publik, agar tidak ada lagi pungli dalam setiap pengurusan pelayanan perizinan".

Pernyataan informan penelitian ini menjelaskan bahwa efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diukur dari ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan dan biaya pelayanan yang jelas dapat terwujud apabila institusi

pelayanan memiliki SDM yang berkualitas di bidang pelayanan dan adanya transparansi pembiayaan pelayanan. Kemampuan menempatkan SDM sesuai dengan pengetahuan dan keahliannya merupakan salah satu kunci untuk bisa

memiliki SDM yang berkualitas. Sebab SDM yang ditempatkan pada posisi kerja yang tepat akan memiliki kenyamanan dan kepuasan kerja, apabila bekerja sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya. Untuk itu di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru seharusnya petugas pelayanan yang berada pada loket pelayanan merupakan petugas yang memiliki keahlian di bidang pelayanan. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada publik dapat menunjukkan sikap dan perilaku sebagai pelayan publik. Realitas yang ada di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru saat ini, setiap petugas pelayanan yang ada pada masing-masing loket pelayanan perizinan sudah memiliki pemahaman dalam melayani publik. Minimal pemahaman yang dimiliki berasal dari pengalaman kerja sebelumnya yang juga duduk dalam bidang pelayanan. Fakta inilah yang membuat petugas pelayanan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru selalu tanggap terhadap kebutuhan pelayanan dari publik.

Walaupun terkadang dalam proses pemberian pelayanan perizinan ada saja publik yang merasa tidak terpuaskan terhadap layanan yang diberikan, hal itu merupakan sesuatu yang wajar. Karena tidak semua publik memiliki standart kepuasan yang sama, sehingga efektivitas dan efisiensi yang diharapkan dalam pelayanan perizinan juga berbeda-beda.

8. *Accountability/akuntabilitas*

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, yang diukur melalui akuntabilitas akan dilihat dari adanya pertanggungjawaban dalam pelayanan, adanya pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan dan adanya ketercapaian target pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 8.
Tanggapan Responden terhadap Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Sub Indikator Prinsip Akuntabilitas	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
1. Adanya pertanggungjawaban dalam pelayanan	6 (30 %)	10 (50 %)	-	-	4 (20 %)	20 (100 %)
2. Adanya pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan	9 (45 %)	11 (55 %)	-	-	-	20 (100 %)
3. Adanya ketercapaian target pelayanan	-	12 (60 %)	-	-	8 (40 %)	20 (100 %)

Sumber : *Olahan Penelitian, 2016*

Tabel 8. diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap prinsip akuntabilitas yang diterapkan dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman

Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Penerapan prinsip akuntabilitas dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru umumnya

publik juga menyetujui adanya pertanggungjawaban pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan. Hal ini dilakukan supaya setiap petugas pelayanan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pelayanan perizinan yang dikerjakan. Karena bila rasa tanggung jawab yang dimiliki petugas pelayanan rendah, maka pelayanan perizinan yang dikerjakan akan lama prosesnya dan bisa jadi tidak selesai dikerjakan oleh petugas pelayanan. Untuk itu akuntabilitas publik terhadap pelayanan memang perlu dilakukan, supaya petugas pelayanan memiliki komitmen untuk menyelesaikan

pelayanan. Untuk menilai akuntabilitas publik yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan dibutuhkan pengawasan dari pimpinan. Sebab pengawasan yang dilakukan juga akan mendorong petugas pelayanan lebih bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada publik. Sehingga target pelayanan yang ditetapkan juga dapat dicapai oleh para petugas pelayanan pada masing-masing loket pelayanan. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Pekanbaru, Tanggal 25 Agustus 2016 :

"Pengawasan yang ditunjukkan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan merupakan bentuk akuntabilitas publik. Karena institusi pelayanan perizinan harus bertanggungjawab penuh terhadap penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan oleh publik. Apabila terjadi kekurangan dokumen persyaratan, maka petugas pelayanan harus membantu publik untuk memenuhinya dengan mengikuti aturan yang berlaku. Model pelayanan perizinan seperti inilah yang kami berikan untuk memuaskan publik yang mengurus pelayanan perizinan disini".

Pernyataan informan penelitian ini menjelaskan bahwa pengawasan yang dilakukan pimpinan terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan akan menjadi kunci pertanggungjawaban publik. Sebab pengawasan yang dilakukan akan memberikan dorongan kepada petugas pelayanan untuk bekerja memberikan pelayanan dengan baik kepada publik. Pengawasan yang dilakukan juga akan memberikan arahan dan bimbingan kepada petugas pelayanan apabila menemukan hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Penerapan pengawasan yang dilakukan juga akan menjaga target layanan yang ditetapkan akan tercapai. Oleh karena itu akuntabilitas publik yang dibebankan merupakan formula untuk pencapaian target pelayanan perizinan yang ditetapkan. Karena dengan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada publik,

akan mendorong setiap petugas pelayanan menyelesaikan pelayanan yang dikerjakan. Bahkan apabila dalam proses melayani publik ada ditemukan hambatan yang dapat mengganggu terselesainya pelayanan, maka petugas pelayanan perizinan akan cepat tanggap untuk menyelesaikan hambatan yang bisa mengganggu penyelesaian pelayanan perizinan. Namun di beberapa daerah yang sudah mengedepankan pelayanan publik dengan prinsip *good governance* akan membuat fakta integritas sebagai bentuk akuntabilitas publiknya. Sehingga dengan adanya fakta integritas tersebut, tidak ada lagi pekerjaan pelayanan yang tidak terselesaikan.

9. Strategic vision/visi strategis

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, yang diukur melalui visi strategis akan dilihat dari tersusunnya SOP pelayanan,

ketelitian dalam penyelenggaraan pelayanan dan adanya evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap

penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 9.
Tanggapan Responden terhadap Prinsip Visi Strategis dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Sub Indikator Prinsip Visi Strategis	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
1. Tersusunnya SOP pelayanan	12 (60 %)	8 (40 %)	-	-	-	20 (100 %)
2. Ketelitian dalam penyelenggaraan pelayanan	7 (35 %)	10 (50 %)	-	-	3 (15 %)	20 (100 %)
3. Adanya evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan	9 (45 %)	11 (55 %)	-	-	-	20 (100 %)

Sumber : *Olahan Penelitian, 2016*

Tabel 9. diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap prinsip visi strategis yang diterapkan dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Penerapan prinsip visi strategis dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru umumnya diinginkan oleh publik. Karena dengan memiliki visi strategis dalam memberikan pelayanan perizinan kepada publik, kedepannya pelayanan dilakukan akan semakin mudah. Visi strategis harus memuat SOP pelayanan yang lebih praktis, sehingga dapat memperpendek birokrasi pelayanan yang dilalui dalam pengurusan perizinan di Kota Pekanbaru.

Selain itu juga SOP pelayanan yang disusun kedepan harus lebih mempermudah pengurusan pelayanan perizinan tanpa harus melanggar aturan main yang berlaku. Kemudian ketelitian pelayanan juga dituntut dalam menyusun visi strategis, hal ini dilakukan supaya tidak ada lagi kesalahan-kesalahan yang ditemukan dalam memberikan pelayanan perizinan kepada publik. Selanjutnya visi strategis harus memuat evaluasi pelayanan dalam rancangannya, agar setiap bentuk kesalahan atau hambatan dalam memberikan pelayanan dapat dicari solusinya untuk diselesaikan. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Pekanbaru, Tanggal 25 Agustus 2016 :

“Visi strategis yang sudah disusun oleh BPTPM Kota Pekanbaru dalam SOP pelayanan adalah dengan memberikan pelayanan secara online dan menyediakan mobil pelayanan perizinan. Sehingga masyarakat dapat mengurus pelayanan perizinan dimana saja dan kapan saja. Visi strategis ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan perizinan di Kota Pekanbaru”.

Pernyataan informan penelitian ini menjelaskan bahwa Badan Pelayanan

Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru telah menyusun visi

strategisnya, terutama dalam SOP pelayanan perizinan. Dimana dalam memangkas panjangnya birokrasi pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, pihak penyedia layanan membuka pelayanan secara *online*. Sehingga dengan adanya fasilitas pelayanan *online* ini akan memutus pelaksanaan pelayanan di beberapa loket. Sebab pelayanan melalui *online* bisa dilakukan oleh publik dimana saja dan kapan saja serta bisa mengisi formulir pelayanan secara *online* dimana pun publik berada. Fakta ini tentunya sangat memberikan kemudahan kepada publik untuk mengurus pelayanan perizinan yang dibutuhkan. Sebab publik akan datang ke Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru hanya untuk menyerahkan dokumen-dokumen yang menjadikan persyaratan dalam pengurusan perizinan. Apabila kelengkapan dokumen sudah cukup maka tidak ada lagi halangan untuk diterbitkannya perizinan yang diurus oleh publik. Selain menyediakan pelayanan perizinan secara *online*, pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru juga menyediakan mobil keliling pelayanan perizinan yang operasionalnya ditentukan pada wilayah-wilayah tertentu dan dengan jam-jam tertentu pula. Melalui mobil keliling pelayanan perizinan, setiap publik dapat mengurus perizinan yang dibutuhkan ditempat mangkalnya mobil keliling pelayanan perizinan. Mobil keliling perizinan biasanya hanya menangani pendaftaran pelayanan dan pemeriksaan dokumen pelayanan saja. Sedangkan penyelesaian pelayanan perizinan tetap berada di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Kemudahan-kemudahan yang diberikan dalam pengurusan pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru, semoga semakin membuka peluang investasi yang besar dalam upaya memajukan Kota Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang madani.

B. Faktor-Faktor yang Menghambat dan Mendukung Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Perizinan Di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru tidak akan terlepas dari faktor-faktor yang menghambatnya dan faktor yang mendukungnya. Oleh karena itu dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan ditemukan, faktor-faktor yang menghambat dan faktor-faktor yang mendukung sebagai berikut :

1. Faktor yang menghambat

Faktor yang menghambat merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kegagalan penerapan prinsip *good governance* dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Adapun faktor-faktor penghambat yang ditemukan dari hasil wawancara dan observasi, yaitu : *Pertama*, faktor SDM, yang merupakan hal yang paling penting untuk bisa menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan. Karena tanpa adanya SDM yang handal dan berkompentensi baik akan sulit untuk bisa memberikan pelayanan perizinan yang berbasis *good governance*. *Kedua*, faktor pola pikir masyarakat terhadap pelayanan, dimana pola pikir masyarakat yang kurang baik terhadap institusi pelayanan akan menyebabkan terhambatnya sebuah proses pelayanan yang dilakukan. Artinya belum lagi masyarakat melakukan urusan pelayanan tetapi didalam pikirannya sudah terkonsep bagaimana pelayanan yang dilakukan dapat mudah, cepat dan segera diselesaikan walaupun harus mengeluarkan biaya yang besar. Pola pikir seperti inilah yang membuat pemberian layanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan tidak pernah memuaskan.

2. Faktor yang mendukung

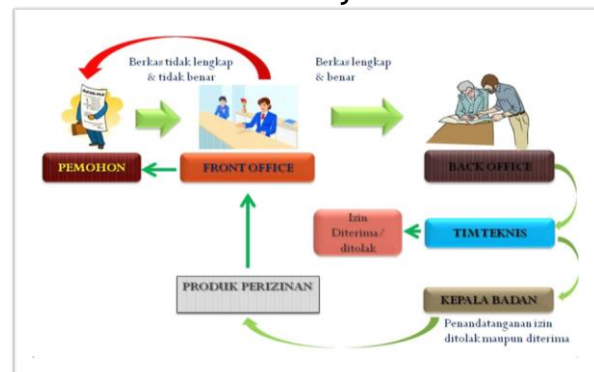
Faktor yang mendukung merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan prinsip *good governance* dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Adapun faktor-faktor pendukung yang ditemukan dari hasil wawancara dan observasi, yaitu: *Pertama*, faktor sarana dan prasarana, dimana dengan sarana dan prasarana yang baik memang sudah tersedia dalam upaya memberikan pelayanan perizinan yang berbasis *good governance*. Karena dengan tersedianya alat kelengkapan kantor seperti komputer dapat membantu mempermudah kerja yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Ruang kerja dan ruang pelayanan masyarakat yang nyaman tentu dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Penyediaan fasilitas IT juga sangat membantu dalam memberikan informasi pelayanan kepada publik. Intinya semua sarana dan prasarana yang tersedia ditujukan untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik. *Kedua*, faktor dukungan kebijakan, dimana dengan dukungan kebijakan yang kuat terhadap penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan sangatlah penting. Apalagi saat ini Pemerintah Pusat telah memberikan dukungan kebijakan yang besar terhadap pemangkasan birokrasi yang panjang dalam hal urusan perizinan dan penanaman modal. Sehingga daerah bisa mengaplikasikannya dalam bentuk aturan, keputusan atau program yang dapat mendukung terlaksananya pelayanan perizinan yang berbasis *good governance*. *Ketiga*, faktor dukungan *financial*, dimana dengan adanya dukungan terhadap anggaran yang akan digunakan dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan perizinan sangatlah penting. Karena anggaran yang diberikan dapat digunakan untuk biaya operasional dalam upaya

menyediakan pelayanan perizinan yang maksimal.

C. Model Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Perizinan Di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru

Model merupakan desain, alur atau kerangka yang tepat untuk menjelaskan suatu objek, sistem atau suatu konsep. Sehingga dalam hal penerapan prinsip *good governance* untuk pelayanan perizinan, model merupakan desain, alur atau kerangka pelayanan perizinan yang berlandaskan kepada prinsip-prinsip *good governance*. Dari hasil analisis yang dilakukan, maka model penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan adalah sebagai berikut :

Gambar 1.
Model Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Perizinan



Sumber : Hasil Olahan Penelitian, 2016

Penjelasan model sebagai berikut :

1. Pemohon

Pemohon merupakan individu atau badan usaha yang datang ke Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) untuk melakukan urusan pelayanan perizinan. Pada tahapan ini prinsip *good governance* yang bisa diterapkan adalah prinsip partisipasi.

2. Front office

Front office merupakan loket tempat penerimaan berkas urusan perizinan yang dilakukan oleh pemohon. Apabila

berkas yang sampaikan pemohon lengkap maka akan diproses lebih lanjut, namun sebaliknya apabila berkas pemohon tidak lengkap maka akan dikembalikan lagi kepada pemohon. Pada tahapan ini prinsip *good governance* yang bisa diterapkan adalah prinsip kepastian hukum, transparansi, daya tanggap, orientasi kepada konsensus dan keadilan.

3. Back office
Back office merupakan tempat pemeriksaan keabsahan dan legalitas berkas yang diajukan oleh pemohon dalam pengurusan perizinan. Pada tahapan ini prinsip *good governance* yang bisa diterapkan adalah prinsip efektivitas dan efisiensi.
4. Tim teknis
Tim teknis merupakan tim kerja di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) yang bertugas untuk melakukan verifikasi lapangan dan kelengkapan teknis lainnya, khusus bagi perizinan yang membutuhkan rekomendasi. Pada tahapan ini prinsip *good governance* yang bisa diterapkan adalah prinsip efektivitas dan efisiensi.
5. Kepala Badan
Kepala Badan merupakan pejabat yang berwenang untuk memberikan keputusan perizinan yang diajukan pemohon diterima atau ditolak. Pada tahapan ini prinsip *good governance* yang bisa diterapkan adalah prinsip akuntabilitas dan visi strategis.
6. Produk perizinan
Produk perizinan merupakan surat penerbitan perizinan yang telah disetujui untuk dapat dilaksanakan oleh pemohon. Pada tahapan ini prinsip *good governance* yang bisa diterapkan adalah prinsip akuntabilitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut : *Pertama*, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ditemukan bahwa publik menyetujui

penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru. Hal ini dikarenakan penerapan prinsip *good governance* lebih memberikan jaminan kepada publik untuk memperoleh pelayanan perizinan yang memuaskan dari para penyelenggara pelayanan. Sebab pelayanan perizinan yang berbasis *good governance* akan memberikan ruang kepada publik untuk berpartisipasi, pelayanan yang dilakukan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, terciptanya transparansi dalam pelayanan, adanya daya tanggap dari pihak penyelenggara pelayanan, adanya orientasi kepada konsensus dalam melayani, terwujudnya keadilan dalam pelayanan, berfungsinya efektivitas dan efisiensi layanan, adanya akuntabilitas pelayanan dan memiliki visi strategis untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik. Kemudian penerapan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru sudah mulai berbasis dengan *good governance*, dimana dalam pelaksanaannya masih berjalan dengan cukup baik. Artinya penerapan pelayanan perizinan yang berbasis *good governance* belum secara mutlak dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru, terutama pada prinsip yang berorientasi kepada konsensus, akuntabilitas dan memiliki visi strategis dalam melayani. *Kedua*, Faktor yang menghambat penerapan prinsip *good governance* dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru adalah faktor SDM dan faktor pola pikir masyarakat terhadap pelayanan. Sedangkan faktor yang mendukung penerapan prinsip *good governance* dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Pekanbaru adalah faktor sarana dan prasarana, faktor dukungan kebijakan dan faktor dukungan *financial*.

DAFTAR LITERATUR

- Abbas Tashakkori & Charles Teddlie., 2010., *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research.*, Pustaka Pelajar., Yogyakarta.

- Agus Dwiyanto., 2006., *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.*, Gajah Mada University Press., Yogyakarta.
- Ayu Amrina Rosyada., 2016., *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda.*, eJournal Ilmu Pemerintahan., Volume 4 Nomor 1., ISSN 2477-2631., Fisp-Unmul.
- Creswell W. John., 2012., *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed.*, Pustaka Pelajar., Yogyakarta.
- Hary Harjono Muljo, Aries Wicaksono dan Ignatius Edward Riantono., 2014., *Optimalisasi Penerapan Prinsip Good Governance Bidang Akademik dalam Upaya Mewujudkan Good University Governance.*, Binus Business Review Vol. 5 No. 1.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN)., 2005., *Good Governance.*, Modul Diklat Prajabatan Golongan III., LAN RI., Jakarta.
- Mardiasmo., 2004., *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik : Suatu Sarana Good Governance.*, Penerbit Andi., Yogyakarta.
- Meuthia Ganie Rochman., 2000., *Good governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya*., dalam artikel buku HAM : Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga. Komnas HAM., Jakarta.
- Mifta Thoha., 2008., *Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi.*, Kencana Prenada Media Group., Jakarta.
- Nugroho Riant., 2003., *Reinventing Pembangunan.*, PT. Media Elex Komputindo Gramedia., Jakarta.
- Philipus M. Hadjon dkk., 1999., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia (intoduction to the Indonesian Administrative Law).*, Gajah Mada University Press., Yogyakarta.
- Purwo Santoso., 2002., *Institusi Lokal Dalam Perspektif Good Governance, “Pemberdayaan Institusi Lokal”.*, IREYOGYA., Yogyakarta.
- Sadermayanti., 2010., *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik).*, Rafika Aditama., Bandung.
- Sinambela, Lijian Poltak, dkk., 2006., *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi.*, Bumi Aksara., Jakarta.
- Smith B.C., 1985., *Decentralization The Territorial Dimension of the State.*, George Allen & Unwin., London.
- Sofian Efendi., 2005., *Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governanc.*, Lokakarya Reformasi Birokrasi Kementerian Negara Pemberdayaan Aparatur Negara., Jakarta.
- Sukarman Kamuli., 2008., *Evaluasi Kemajuan Penerapan Penyelenggaraan Good Governance di Provinsi Gorontalo.*, Jurnal INOVASI., Volume 5 Nomor 3., ISSN 1693-9034.
- UNDP., 1997., *Governance for Suitable Development.*, A Policy Document., New York.