

Strategi Organisasi dalam Memberikan Pelayanan pada KPPT Kabupaten Pelalawan

**Lina Mandasari
dan Zaili Rusli**

li_nae6@yahoo.com

Hp. 082389407744

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km.12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Telp/Fax (0761) 63277

Abstract: Organizational Strategies in Providing Service to the Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Pelalawan. This study aims to determine how the implementation strategy of the organization in providing services to the Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Pelalawan and to analyze the factors that hinder the implementation of the organization's strategy in delivering the Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Pelalawan. This research is descriptive qualitative where data collection is done by purposive sampling technique. The results showed that the strategy given by the Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) has not been going well. This is evidenced by the beautiful lodge that does not operate every day, socialization services that are not in accordance with the program of Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) and inadequate infrastructure. Factors that hinder penerapam strategy Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) in providing service that is limited to the quantity and quality of human resources, facilities and infrastructure is still lacking and there is no special perks or incentives to employees.

Keywords: strategy, services, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT)

PENDAHULUAN

Salah satu aspek yang terpenting dalam melaksanakan fungsi aparaturnya Pemerintah Kabupaten Pelalawan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya. Untuk itu aparaturnya Pemerintah Kabupaten Pelalawan membentuk sistem administrasi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya dalam melayani masyarakat. Agar semua itu dapat tercipta maka yang perlu dilakukan dan disikapi oleh pelaksanaan Pemerintah adalah menciptakan pemerintah daerah yang baik dan berwibawa yang efisien, efektif dan produktif dalam melaksanakan roda pemerintah dan

pembangunan serta meningkatkan kinerja dari aparaturnya pelaksanaan pemerintah daerah itu sendiri.

Dalam proses penyelenggara pemerintahan dan pembangunan daerah, peranan aparaturnya Pemerintah Kabupaten Pelalawan sangat penting dan menentukan. Langkah awal yang dapat dilakukan oleh aparaturnya pemerintah daerah hendaknya selalu lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan lebih mempercepat proses penyelesaian urusan masyarakat dengan pelayanan yang lebih memuaskan, lebih cepat, lebih berkualitas serta lebih murah, lengkap dan tuntas. Untuk meningkatkan itu semua seyogyanya Pemerintah Kabupaten Pelalawan pada semua level bidang menerapkan suatu konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat yaitu suatu pemikiran perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintah daerah yang berorientasi terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Segala kebijaksanaan perumusan program yang ditetapkan hendaklah berorientasi terhadap kepuasan masyarakat.

Pada perkembangannya, hakekat pelayanan bukan hanya semata-mata persoalan administratif tetapi juga menyangkut pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal ini dirasakan wajar karena dalam setiap organisasi, pemenuhan pemberian pelayanan merupakan dasar dari penentuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi tersebut. Dituangkannya pelayanan prima dalam visi dan misi Nasional Indonesia, menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima aparaturnya pemerintah kepada masyarakat merupakan keharusan dan tidak dapat diabaikan lagi, karena hal ini merupakan bagian tugas dan fungsi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Jadi kualitas layanan aparaturnya pemerintah kepada masyarakat merupakan indikator keberhasilan otonomi daerah.

Banyaknya pendapat tentang rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya merupakan pokok permasalahan yang ada dalam pelayanan umum di Indonesia. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat identik dengan proses yang lama, harga yang mahal, petugas yang kurang ramah, dan kurangnya informasi kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki surat perizinan serta cenderung tidak efektif dan efisien membentuk citra buruk pemerintah di mata masyarakat. Pada dasarnya hal ini terjadi tidak hanya kesalahan pemerintah saja namun kesalahan masyarakat juga prosedur pelayanan akan sedikit terhambat. Misalnya dalam kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan tersebut masyarakat tidak melengkapi persyaratan terlebih dahulu, dan ada juga masyarakat dalam mengurus perizinan dan surat-surat lainnya melalui calo sehingga menghambat proses pelayanan.

Berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya Negara dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerja masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dalam adanya keluhan masyarakat, misalnya dalam hal prosedur dan mekanisme pelayanan yang

Sumber: Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan 2010

Dalam implementasi di lapangan, banyak masalah yang terjadi dalam penegakan Keputusan Bupati tersebut. Tidak jarang aturan yang telah disepakati dilanggar oleh aparatur yang bertugas. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan tidak adanya ketepatan waktu dalam penyelesaian pengurusan izin. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) seperti halnya tata cara / mekanisme prosedur yang terkesan berbelit-belit kepada masyarakat untuk mengajukan permohonan izin. Hal tersebut yang menjadi dasar masyarakat sulit untuk memenuhi dan enggan dalam mengurus izin. Dan Dalam berkomunikasi langsung dengan masyarakat para pegawai kadang terlihat kurang ramah dan kadang cuek serta ketus dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat. Serta alat komunikasi yang dimiliki Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) kurang memadai, hal ini dilihat dari tidak adanya telepon di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) sehingga menyulitkan masyarakat untuk menghubungi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT), jadi hanya mengandalkan alat komunikasi seperti telepon genggam (handphone) yang dimiliki pegawai. Sedangkan tidak semua masyarakat mengetahui nomor telepon para pegawai KPPT.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan telah membuat strategi dalam mewujudkan pelayanan prima di bidang perizinan. Walaupun beberapa strategi sudah dirumuskan, namun dalam mewujudkan pelayanan prima di bidang perizinan di Kabupaten Pelalawan belum mencapai hasil yang maksimal. Strategi-strategi tersebut adalah: a) media promosi, promosi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dalam memperkenalkan perizinan kepada masyarakat; b) pelayanan perizinan pro aktif (P3A), merupakan kegiatan menjemput bola yang mana pelayanan dilakukan ditempat 12 kecamatan yang ada di Kabupaten Pelalawan.

Selanjutnya adalah: c) pondok cantik (cepat, akuntabelitas, nyaman, transparasi, inovasi, kepastian hukum dan sepenuh hati) yang berisikan makanan ringan dan minuman gratis bagi para pemohon yang sedang mengurus izin dalam rangka memberikan rasa nyaman kepada masyarakat; d) pelayanan gratis, memberikan pelayanan gratis kepada masyarakat yang mengurus perizinan kecuali Retribusi IMB dan Izin Gangguan/HO sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku; e) penataan loket-loket perizinan (Front Office), bertujuan agar lebih efisien dan efektif dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat; f) sosialisasi pelayanan perizinan, bertujuan agar masyarakat mengetahui manfaat dari perizinan; g) meningkatkan sarana dan prasarana, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) berusaha untuk meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan guna untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Ellitan dan anatan dalam strategi operasi (2008) mengemukakan ada tiga strategi yang bisa diterapkan pada suatu organisasi. Pertama, strategi teknologi, yaitu penemuan-penemuan baru dalam bidang teknologi memerlukan sumberdaya baru untuk menambah manfaat dari aktivitas organisasi. Teknologi merupakan peluang dan sekaligus tantangan bagi organisasi. Teknologi akan dirasakan sebagai tantangan jika organisasi tidak tahu bagaimana menggunakan teknologi dan mengelolanya secara strategik. Jenis teknologi yang digunakan harus memperhitungkan dan berlandaskan pada keunggulan komparasi agar tercipta keunggulan daya saing melalui produktivitas. Teknologi akan mempengaruhi keunggulan kompetisi, jika mempunyai peran dalam penentuan posisi biaya relative atau diferensiasi produk.

Kedua, strategi inovasi. Inovasi merupakan sistem aktivitas organisasi yang mentransformasi teknologi mulai dari ide sampai komersialisasi. Strategi inovasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mencapai keunggulan kompetitif, organisasi yang melakukan inovasi secara terus-menerus akan mendapatkan kreasi, model dan penampilan produk baru. Keberhasilan strategi inovasi yang dilakukan tergantung pada budaya organisasi atau perusahaan. Ada beberapa aspek penting dalam perumusan strategi inovasi yang perlukan oleh suatu organisasi yaitu: kompetensi manajerial, komitmen pimpinan dan partisipasi aktif bawahan, kompetensi SDM organisasi, penguasaan R&D dan teknologi, fasilitas R&D, jaringan sistem informasi, timing inovasi.

Ketiga, strategi operasi, merupakan dimensi yang harus dimiliki sistem produksi organisasi untuk mendukung permintaan masyarakat. Strategi operasi sebagai kekuatan operasi yang efektif sebagai satu senjata kompetitif untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi operasi mewakili prioritas kompetitif, yaitu meliputi biaya, kualitas, fleksibilitas dan pengiriman. Dalam perkembangannya, konsep mengenai strategi terus berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan strategi organisasi dalam memberikan pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan dan untuk menganalisis faktor-faktor penerapan strategi organisasi dalam memberikan pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Penelitian kualitatif bertujuan untuk membuat gambaran dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara adalah teknis penggalian data dan informasi secara lebih mendalam, dalam upaya pemahaman secara komprehensif, dengan cara melalui tanya jawab secara langsung yang ditujukan secara lisan terhadap responden, yang berisikan sejumlah pertanyaan pokok yang telah dipersiapkan, dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan wawancara, karena pertanyaan telah terstruktur sehingga mendapat hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Teknologi

a. Media Promosi

Teknologi merupakan salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan pelayanan. Secara tidak langsung kebutuhan teknologi seperti website tentang Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) membantu dan mempermudah masyarakat yang ingin mengetahui tentang perizinan terlebih dahulu sebelum mengurus izin. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) telah memiliki website, namun informasi yang ada di dalam website tersebut hanya ada jenis-jenis perizinan dan syarat-syarat perizinan sedangkan untuk informasi lainnya belum tersedia. Dan untuk memperkenalkan perizinan yang ada di Kabupaten Pelalawan, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) juga menggunakan promosi di dalam ruangan dan di luar ruangan. Promosi di dalam ruangan merupakan promosi dengan sasaran utamanya adalah masyarakat yang mengurus izin ke Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT), seperti pusat informasi dan SOP. Sedangkan promosi diluar ruangan merupakan promosi dengan sasaran utamanya masyarakat secara keseluruhan seperti baliho, brosur tentang Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT), *running text* (tulisan berjalan), website Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dan pameran expo.

2. Strategi Inovasi

a. P3A (Pelayanan Perizinan Pro Aktiv)

P3A merupakan sistem menjemput bola, agar dapat mempermudah masyarakat yang ingin mengurus izin, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) melaksanakan P3A untuk masyarakat yang tinggalnya jauh dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) seperti di kecamatan yang di daerah perairan maupun daratan yang ada di Kabupaten Pelalawan. P3A berjalan dengan baik karena dapat meningkatkan

partisipasi masyarakat dalam mengurus izin sehingga dari segi penerimaan daerah dan bentuk penerimaan dana lainnya baik retribusi IMB/HO akan meningkat.

b. Pondok Cantiks

Pondok cantiks (cepat, akuntabelitas, nyaman, transparansi, inovasi, kepastian hukum dan sepenuh hati) bertujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang mengurus izin. Pondok cantiks tersebut belum berjalan dengan optimal. Hal ini bisa dilihat dari minuman dan makanan yang ada di Pondok Cantiks tidak setiap hari ada. Pondok Cantiks tersebut harus lebih diperhatikan lagi mengingat ini menjadi salah satu strategi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat dapat merasa nyaman saat mengurus perizinan tersebut.

c. Pelayanan Gratis

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) memberikan pelayanan gratis kepada masyarakat yang mengurus perizinan kecuali Retribusi IMB dan Izin Gangguan/HO. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dalam memberikan pelayanan secara gratis sudah terlaksanakan dengan baik. Selama ini biaya pelayanan menjadi salah satu kendala masyarakat enggan dalam mengurus izin sehingga Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) membuat strategi agar masyarakat mau mengurus izin tanpa memikirkan biaya mahal yang harus dikeluarkan dan masyarakat juga berharap dengan biaya pelayanan gratis tidak mengurangi semangat kinerja pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT).

d. Penataan Locket-Locket Perizinan

Penataan loket-loket di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) memudahkan masyarakat dalam mengurus izin karena semua loket-loket yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) sudah berjalan sesuai dengan fungsinya meskipun terkadang terlambat membuka pelayanan.

3. Strategi Operasi

a. Sosialisasi Pelayanan Perizinan

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) mengadakan sosialisasi pelayanan perizinan untuk menyadarkan masyarakat tentang pentingnya memiliki perizinan. Sosialisasi yang dilakukan diprogramkan satu kali dalam satu tahun. Namun sosialisasi yang diadakan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) tidak rutin

dilaksanakan setahun sekali. Pada kenyataannya sosialisasi hanya dilakukan 2 tahun sekali. Serta tidak adanya informasi mengenai sosialisasi oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) kepada masyarakat. Ini menjadi salah satu kendala yang harus lebih diperhatikan kembali untuk mengadakan sosialisasi kedepannya. Mengingat ini menjadi strategi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) agar masyarakat mengetahui pentingnya perizinan dan mau mengurus ataupun memperpanjang izin di KPPT.

b. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan perizinan

Sarana dan prasarana merupakan alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT), karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Masih banyak sarana dan prasarana yang harus ditingkatkan, seperti mobil operasional, AC atau kipas angin serta alat telekomunikasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT). Untuk meningkatkan pelayanan seharusnya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) juga membuka layanan customer service agar mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi. Sarana dan prasarana tersebut sangat berguna untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Faktor-Faktor yang Menghambat Penerapan Strategi dalam Memberikan Pelayanan pada KPPT

Sarana dan Prasarana yang Masih Kurang

Sarana dan prasarana yang kurang adalah mobil operasional yang kurang memadai untuk pelaksanaan P3A yang turun ke 12 Kecamatan. Terbatasnya jumlah mobil operasional menjadi hambatan bagi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan untuk menghemat waktu agar bisa dilakukan bersamaan di beberapa kecamatan. Diperlukan penambahan kendaraan operasional agar dapat menunjang dan mengoptimalkan penerapan strategi dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dalam memberikan pelayanan.

Kuantitas dan Kualitas SDM Terbatas

Pegawai merupakan instrumen penggerak utama suatu organisasi, karena tanpa adanya pegawai tentu aktivitas organisasi tidak dapat dilaksanakan. Tidak hanya itu, kuantitas atau jumlah pegawai juga sangat menentukan tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Jumlah dan kualitas SDM yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan

Terpadu (KPPT) saat ini masih belum terpenuhi. Untuk itu perlu diimbangi dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan kepada pegawai kantor yang bersifat teknis maupun non teknis. Hal ini besar manfaatnya untuk meningkatkan kemampuan pegawai kantor terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin sering pegawai kantor mengikuti pendidikan dan pelatihan, maka pegawai akan semakin mampu dan terampil dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) pada dasarnya telah siap untuk mengikuti berbagai kursus dan latihan yang diberikan oleh pemerintah daerah setempat mengingat pentingnya kegunaan yang akan diperoleh dari kursus tersebut dalam menunjang pelaksanaan tugas pemerintah terutama pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Strategi organisasi dalam memberikan pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) kabupaten Pelalawan sudah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa kekurangan. Dari beberapa strategi tersebut ada yang belum dilaksanakan secara maksimal yaitu pondok cantik yang tidak beroperasi setiap hari, sosialisasi pelayanan yang tidak sesuai dengan program Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT), serta infrastruktur yang belum memadai. Faktor yang menghambat penerapan strategi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dalam memberikan pelayanan adalah sarana dan prasarana yang masih kurang, jumlah dan kualitas SDM terbatas dan belum adanya tunjangan khusus atau insentif kepada pegawai dibidang pelayanan.

DAFTAR RUJUKAN

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ellitan, Iena dan Lina Anatan. 2008. *Manajemen Strategi Operasi: Teori dan Riset Di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Lukiastuti, Fitri dan Huliawan Hamdani. 2011. *Manajemen Strategik dalam Organisasi*. Yogyakarta: CAPS
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Salusu. J. 2004. *Pengambilan Keputusan Sratejik Untuk Organisasi Public dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: PT. Grasendo Widiasarana Indonesia.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.

Usmara, Antonina dan Lukas Dwiantara. 2004. *Strategi Organisasi*. Yogyakarta: Amara Books.

Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dokumen:

Profil Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pelalawan.

Keputusan Bupati Pelalawan Nomor : KPTS.503/KPPT/2009/136 Tentang Pelimpahan Tugas dan Wewenang Menandatangani Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Pelalawan.