

**STRATEGI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN ROKAN HULU
DALAM BIDANG PELAYAN PUBLIK**

RADIUS, anggota Drs. Hery,S.sos, M.Si . Email gerrodious@ymail.com

ABSTRAK

Public service is one reason why there is regional autonomy. Granting autonomy to the regions is basically an attempt to manage the development of the region empowerment regions. Creativity, innovation, and independence are expected to be held by each region, so as to reduce dependence on the central government. And even more important is that with the regional autonomy, quality of services provided to the community will increase, such as the creation and construction of public facilities and other social amenities, in other words, the provision of public goods and public services. While it is a step-by-step strategy which contains indicative programs to realize its vision and mission. Strategy is a whole step (policies) with exact calculations to achieve a goal or to solve a problem.

The formulations of the problem of this research are: 1. How Integrated Service Agency licensing strategy Rokan Hulu years 2007-2011 that could be crowned as the best in the province of Riau and in Indoneisa?

This study uses a qualitative descriptive type.

Based on field research there are ten strategies that make it deserve to be the best service in Indonesia.

1. The importance licensing socialization to the community. 2. Implementation services to the community. 3. The cost of transparency. 4. Prevention of corruption and brokering. 5. Implementation of pro-investment licensing service. 6. Development of human resource capacity in integrated service licensing agency. 7. Improvement of working conditions through increased support facilities and office equipment supplies. 8. Increased strengthening of the Internet for online licensing services. 9. Implementation Spipise and Iso (international Standardization, Organization) and (investment licensing information service system electronically). 10. Implementation of the relevant promotion potential of the region.

Kata Kunci : Strategi, Pelayana Publik, Otonomi Daerah.

A. LATAR BELAKANG

“Pemberian otonomi kepada daerah pada dasarnya merupakan upaya pemerdayaan daerah dalam rangka mengelola pembangunan didaerahnya. Kreatifitas, Inovasi, dan kemandirian diharapkan akan dimiliki oleh setiap daerah, sehingga dapat mengurangi ketergantungan kepada Pemerintah Pusat. Dan yang lebih penting adalah bahwa dengan adanya otonomi daerah, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakatnya akan meningkat, baik pelayanan yang bersifat langsung yang diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung yang diberikan, seperti pembuatan dan pembangunan fasilitas-fasilitas umum dan fasilitas sosial lainnya. Dengan kata lain, penyediaan barang-barang publik (*public goods*) dan pelayanan publik (*public service*). (Riyadi dan Deddy S Bratakusumah. 2003 : 332).

Berangkat dari prinsip otonomi daerah ini Tidak tanggung-tanggung Kabupaten Rokan Hulu langsung memasang target melalui visinya “ menjadi Kabupaten terbaik di Provinsi Riau pada tahun 2016”. Dalam upaya mewujudkan visi tersebut dibutuhkan strategi yang matang dari Pemerintah Daerah Rokan Hulu. Untuk Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Rokan Hulu sebagai Kabupaten Terbaik di Propinsi Riau pada tahun 2016 maka pemerintah daerah kabupaten Rokan Hulu telah merumuskan Misi menjadi 6 (Enam) pernyataan yaitu sebagai berikut :

1. Mewujudkan Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah, meliputi :
 - Pelayanan Publik.
 - Good Governance.
 - Good Government.
2. Mewujudkan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat.
3. Mewujudkan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia.
4. Mewujudkan Aktualisasi Nilai-Nilai Agama dan Budaya.
5. Mewujudkan Ketersediaan Infrastruktur meliputi :
 - Transportasi.
 - Kesehatan.
 - Pendidikan.
 - Ekonomi.
 - Sosial .
6. Meningkatkan Terwujudnya Otonomi Desa :
 - Memberdayakan Masyarakat Desa.
 - Memberdayakan Kelembagaan Pemerintah Desa.
 - Pemanfaatan Potensi Desa.

Pada dasarnya kebijakan otonomi daerah diarahkan pada peningkatan pelayanan publik (masyarakat) dan pengembangan kreatifitas masyarakat serta aperatur pemerintah di daerah.(Haw Wijaya. 99 :2004) Maka pelayanan publik bagi pemerintah daerah Rokan Hulu jelas terlihat sangat penting ini terbukti dengan ditempatkannya pelayanan publik kedalam poin pertama (1) dari Enam (6) pernyataan yang telah dirumuskan.

Atas dasar pentingnya pelayanan publik yang telah dinyatakan pemerintah daerah Rokan Hulu tersebut maka dalam upaya mewujudkan visi menjadi kabupaten yang terbaik di Provinsi Riau tersebut Kabupaten Rokan Hulu membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP). Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Rokan Hulu berdiri berdasarkan Peraturan Daerah No : 23 tahun 2007 Tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah. Namun meskipun usianya masih sangat belia, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ini telah berhasil menjadi yang terbaik di Provinsi Riau pada tahun 2010 dan mempertahankannya pada tahun berikutnya. Menakjubnya lagi untuk mempertahankan pernghargaan yang membanggakan ini kabupaten Rokan Hulu mampu menyingkirkan 220 kabupaten/kota pemekaran terbaik se-Indonesia pada tahun 2011. Ditahun 2011 Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu berubah menjadi Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal, ini ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 4 Tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan ditambah dengan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 58 Tahun 2011 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hulu.

(Renstra Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal tahun 2011-2016 : 13).

Penelitian ini dianggap menarik karena keberhasilan Kabupaten Rokan Hulu menjadi yang terbaik dibidang Pelayanan Publik pada tahun 2010 dan 2011, padahal umur Kabupaten yang bergelar *Negeri Seribu Suluk* ini masih tergolong belia jika dibandingkan dengan kabupaten-kabupaten induk seperti Kabupaten Indragiri Hulu, Indragiri Hilir, Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Kampar yang merupakan kabupaten induknya sebelum pemekaran tahun 1999. Dengan artian penelitian ini sangat menarik karena keberhasilan Kabupaten Rokan Hulu yang masih terbilang sangat muda dengan segala problematikanya bisa muncul kepermukaan dengan perstasi yang sangat membanggakan. Sebagai kabupaten muda jelas permasalahan di kabupaten Rokan Hulu masih sangat terlihat. Untuk mewujudkan visi Kabupaten Rokan Hulu itu sendiri ada beberapa permasalahan informal yang masih menjadi persoalan saat ini, seperti :

1. Pendanaan dari APBD yang kurang memadai untuk menunjang tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan.
2. Sumber Daya Energi (listrik) yang sangat terbatas.
3. Kurangnya sarana operasional untuk pengecekan lapangan.

2. RUMUSAN MASALAH

Untuk memfokuskan kajian penelitian ini agar sinkron dengan fenomena seperti yang telah dipaparkan diatas tersebut maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu tahun 2007-2011 sehingga bisa dinobatkan sebagai yang terbaik di Provinsi Riau maupun di Indoneisa ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi keberhasilan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan tersebut ?

3. KERANGKA TEORITIS

Teori pada hakikatnya adalah langkah deskripsi, analisis, dan sintesis. Teori meliputi penyampaian dan pemikiran; teori diharapkan memberikan petunjuk . Dalam bentuk sederhana teori adalah serangkaian generalisasi yang tersusun secara sistematis. (Ronald H. Chilcote. 2003: 21).

1. Strategi

Strategi adalah langkah-langkah yang berisikan program-program indikatif untuk mewujudkan visi dan misi. (Renstra Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Rokan Hulu 2011-2016).

Berdasarkan defenisi dari teori diatas maka penulis merasa cocok dan sesuai dengan menggunakan teori strategi menurut Bintaro dan Mustopadidjaja, serta Siagian yang menyatakan strategi adalah “keseluruhan langkah (kebijakan-kebijakan) dengan perhitungan yang pasti guna mencapai suatu tujuan atau untuk mengatasi suatu persoalan. (Riyadi dan Deddy S Bratakusumah. 2003 : 68). Sementara itu dalam literturnya tentang manajemen strategi, Siagian (1995) mengemukakan bahwa “strategi adalah cara menentukan misi pokok suatu organisasi – strategi merupakan keputusan dasar yang dinyatakan secara garis besar. Namun untuk menunjang dengan fenomena yang terjadi dikabupaten Rokan Hulu pendapat Lawton dan Rose juga perlu dipertimbangkan. Sebagaimana pendapat dari Lawton dan Rose (1994) mengemukakan secara implisit makna dari sebuah strategi, dimana ia mengatakan bahwa “*In order for*

strategic planning and decision making to be effective, a different set of values needs to be held by senior officials. Vision, Leadership, the ability to be proactive, flexible and forward thinking are the essential qualities that need to be present” yang berarti “Supaya perencanaan strategis dan pengambilan keputusan - keputusan menjadi efektif, serangkaian nilai-nilai yang berbeda perlu dimiliki oleh Pemimpin Senior. Visi, kepemimpinan, kemampuan untuk bertindak proaktif, fleksibel, dan berpikiran kedepan adalah persyaratan yang perlu ada”. (Riyadi dan Deddy S Bratakusumah. 2003 : 69).

Namun untuk memenuhi semua target ataupun tujuan yang ingin dicapai maka Suatu strategi yang efektif harus memenuhi beberapa kriteria seperti yang dinyatakan Bryson (1990).

1. Strategi secara teknis harus dapat dijalankan.
2. Strategi secara politis harus dapat diterima oleh para *Key Stake Holder*.
3. Strategi harus sesuai dengan filosofi dan nilai- nilai organisasi.
4. Strategi harus bersifat etis, moral, legal, dan merupakan keinginan organisasi untuk menjadi lebih baik.
5. Strategi harus sesuai dengan isu yang hendak dipecahkan.

2. Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 mengenai pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementerian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi Pelayanan Publik adalah pejabat / pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah. (Sutopo dan Adi Suryanto : 2009 : 3-4)

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Adapun pengertian mutu menurut Geotsch dan Davis (1994), merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. (Sutopo dan Adi Suryanto : 2009 : 5)

Untuk mendapatkan memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat ada beberapa hal yang harus diperhatikan. Dalam bukunya “*Budaya Organisasi*” ada Empat dimensi pelayanan publik yang terpenting dan harus diperhatikan menurut Ndraha (1997 : 64) adalah sebagai berikut:

1. Cepat (Faster)
Yaitu pelayanan yang tanggap, responsif dan memiliki banyak akses juga alternatif.
2. Adil (Fair)
Pelayanan yang adil dan fair adalah mudah, jujur dan berterus terang.
3. Baik (Better)
Baik atau Better yang dimaksud disini adalah pelayanan yang mempunyai kesan yang baik kepada masyarakat, memiliki kualitas atau kompetensi sesuai SOP, dan ramah.
4. Murah (Cheaper)
Pengurusan pelayanan yang ekonomis akan sangat diapresiasi oleh masyarakat. Namun itu juga harus melalui proses yang sangat terbuka (transparansi), dan yang lebih penting dalam hal pelayanan adalah keamanan.

4. METODE PENELITIAN

Untuk melihat, mengetahui serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini jelas mengarah pada penggunaan metode penelitian kualitatif.

1. Jenis Penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. (Hadari Nawawi. 1990:11) Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya. (Suharsimi Arikunto. 1996 :17). Penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan dan melihat gambaran keseluruhan objek penelitian secara akurat dengan bisa langsung melakukan pengamatan diiringi dengan pengumpulan data-data serta dokumen yang berkaitan dengan objek kajian yang sedang diteliti. Dengan artian penelitian deskriptif bisa dengan langsung mengamati objek kelengkapan dan bisa mengidentifikasi melalui data-data dan dokumen.

A. STRATEGI DAN KEBIJAKAN BADAN PELAYANAN TERPADU PERIZINAN KABUPATEN ROKAN HULU TAHUN 2007-2011.

Salah satu alasan munculnya otonomi daerah adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada secara langsung kepada masyarakat. Maka dari itu setiap daerah mewakili pemerintahan daerah harus biasa menciptakan suatu pelayanan yang prima (terbaik). Berdasarkan keharusan itulah maka Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu menciptakan pelayanan terpadu yang telah membuahkan prestasi membanggakan menjadi yang terbaik di Provinsi Riau tahun 2010 dan terbaik ditingkat nasional ditahun 2011. Itu semua bisa terwujud atas kerja keras dan kesolidan tim work, dan juga atas visi yang telah ditanam secara mendasar. Untuk mewujudkan visi Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu "*Unggul Dalam Kualitas, Profesional Dalam Bekerja, Prima Dalam Pelayanan*" maka Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu menyiapkan suatu strategi yang bisa mengantarkannya menjadi yang

terbaik di Provinsi Riau. Strategi tersebut dirancang sedemikian rupa dengan menggunakan analisis pendekatan SWOT (Strength, Weaknes, Opportunies, Threat). Strategi tersebut adalah :

1. Menggunakan kekuatan yang ada untuk memanfaatkan peluang;
2. Memanfaatkan peluang untuk mengatasi ancaman;
3. Mengatasi kelemahan yang ada dengan memanfaatkan peluang semaksimal mungkin;
4. Mewaspada dan mencegah ancaman kelemahan yang menjadi ancaman bagi terwujudnya visi dan misi;
5. Melakukan pengelolaan terhadap masalah yang ada sehingga didapat jalan keluar yang terbaik;
6. Melakukan evaluasi secara terus menerus terhadap jalanya pelayanan yang diselenggarakan.

strategi yang dilaksanakan dapat juga dijabarkan menjadi dua jenis strategi berdasarkan sifat dan jenis sasaran pelaksanaannya. Strategi tersebut adalah :

1. *Inward Looking*, merupakan strategi yang sasarannya diarahkan kepada penguatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan secara internal dengan peningkatan kompetensi sumber daya pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, dan pembiayaan SOP (Standar Operating Procedure).

Outward Looking, merupakan strategi yang sasarannya diarahkan bagi kepentingan langsung pengguna pelayanan melalui penyediaan kemudahan layanan informasi perizinan dan non perizinan, penetapan standar pelayanan menyangkut persyaratan, waktu dan biaya yang mudah diakses oleh masyarakat.

Menurut keterangan dari Kepala Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut :

“strategi yang digunakan pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan berdasarkan analisis SWOT, dari situ bisa diketahui kekuatan kita karena hierarki perundang-undangan yang jelas sehingga kita mampu menentukan dimana posisi kita sesungguhnya, kita memang memiliki kewenangan dalam pelayanan namun kita lebih mementingkan kualitas pelayanan berdasarkan standar operating procedure yang kita memiliki serta kesolidan *tim work* sehingga tetap padu dan respect, dari analisis SWOT ini kita juga bisa melihat peluang, yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki izin”.(wawancara dengan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Perizinan bapak Drs. Fajar Shidqy, MP pada tanggal 22 Juni 2012)

Untuk menjalankan strategi yang telah ditetapkan kemudian ditetapkan beberapa kebijakan. Adapun kebijakan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu adalah :

1. Menerapkan pelayanan oleh petugas yang cepat, efisien, responsif, integritas dan akuntabel;
2. Meningkatkan kenyamanan dan kemudahan memperoleh layanan;
3. Meningkatkan kualitas kelembagaan dan ketatalaksanaan pelayanan terpadu;
4. Meningkatkan kualitas dan akses pelayanan perizinan.

Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kab. Rokan Hulu Menjadi Yang Terbaik.

Dalam sebuah pencapaian yang dinyatakan berhasil atau tidak selalu ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Demikian halnya dengan keberhasilan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu menjadi yang terbaik di Indonesia. Berikut beberapa diantaranya yang cukup memberikan dampak positif.

1. Peraturan Perundang-undangan yang jelas.

Peraturan perundang-undangan yang dimiliki sebuah Instansi/Badan pemerintah haruslah sangat jelas sehingga akan mempertegas posisinya dalam lingkungan pemerintahan maupun bagi masyarakat. Inilah yang menjadi sebuah nilai lebih bagi Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu. Seperti yang dikemukakan oleh Kepala Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu saat saya temui tanggal 22 Juni 2012.

Hal jelas sangat memudahkan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu dalam upaya mewujudkan visinya dan sangat memberikan suntikan motivasi kepada Badan/Instansi Pemerintah Daerah lainnya.

2. Komunikasi yang baik antar bidang.

Komunikasi yang baik sesama pegawai juga bisa memberikan kenyamanan dalam pekerjaan yang bisa mengangkat prestasi kerja. Hal ini dibangun untuk kesolidan tim kerja baik dalam satu bidang maupun korelasi antar bidang yang sangat berpengaruh pada kinerja sebuah organisasi.

Hal positif dari ini adalah untuk menghilangkan persaingan yang tidak sehat yang bisa membuat situasi kerja jadi tegang. Inilah yang diinginkan semua organisasi termasuk Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu. Menurut Seksi Ekonomi dan Pemerintahan, Desma Diana, S.Sos.

“kami sangat menginginkan komunikasi yang baik sesama pegawai baik dalam satu bidang maupun antara bidang. Kami ingin menepis semua perbedaan yang ada disini, baik status dan jabatan, suku dan agama. Semua ini demi kenyamanan kerja dan diharapkan dengan demikian akan membuat nyaman para pelanggan (masyarakat). Alhamdulillah hal itu bisa kita lakukan sampai saat ini”.

Pendapat Kepala Seksi Ekonomi dan Pemerintahan tersebut diamini oleh Kepala Seksi Bidang Pembangunan dan Kesejahteraan, ibu Enfidawati, SE.

“hal positif disini adalah tidak adanya persaingan negatif antar bidang, karena kami disini adalah keluarga besar”.

3. Pelayanan Prima kepada Masyarakat.

Inilah tujuan dibentuknya Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu yakni ingin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Program-program yang menunjang terwujudnya pelayanan prima selalu dilakukan untuk kemudahan bagi masyarakat. Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu boleh berbangga diri dengan prestasi yang dicapai, menjadi badan pelayanan terbaik di Provinsi Riau tahun 2010 dan berhasil menjadi badan pelayanan terbaik se-Nusantara tahun 2011 jelas menggambarkan keberhasilan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu “telah” bisa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dibanding daerah-

daerah lain, karena untuk mendapatkan penghargaan istimewa tersebut Kabupaten Rokan Hulu harus mengalahkan 220 Kabupaten/Kota pemekaran terbaik lainnya.

“setelah dinobatkan sebagai badan pelayanan terbaik tingkat provinsi pada tahun 2010 kami sangat termotivasi ingin memberikan pelayanan yang lebih baik, alhamdulillah kami bisa melakukannya dan berhasil menjadi yang terbaik di Indonesia. Penghargaan ini akan kami berikan kepada masyarakat yang telah percaya kepada kami selama ini, dan kami tidak ingin sampai disini karena kami ingin selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat Rokan Hulu”. Dikutip dari wawancara dengan Kabag Umum Anang Perdhana Putra, S.STP.

4. Manajemen yang kondusif.

Sama halnya dengan komunikasi yang baik antar bidang, manajemen atau pengelolaan urusan kerja haruslah bersusana yang kondusif. Pengelolaan urusan yang baik atau kondusif akan memberikan semangat kerja sesama pegawai dan hal ini akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang mengurus perizinan di Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hulu.

5. Koordinasi dan Komunikasi yang baik dengan Satuan Kerja terkait.

Koordinasi jelas sangat penting perannya dalam satuan kerja, demikian halnya dengan Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hulu. Selain koordinasi hal yang tak kalah pentingnya adalah komunikasi. Komunikasi merupakan suatu hal yang mutlak dalam setiap urusan seperti yang disampaikan oleh Kabag Umum Anang Perdhana Putra, S.STP.

“Hal terpenting dalam usaha kita memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat adalah koordinasi dan komunikasi. Kami sebagai petugas pelayanan harus selalu bisa saling berkomunikasi dengan baik. Baik itu dengan pelanggan (masyarakat) maupun sesama pegawai”.

6. Kerja sama baik didaerah, Propinsi maupun Pemerintah Pusat.

“Untuk mendapatkan ini (Penghargaan Pelayanan Terbaik) maka kami selalu berkerja sama dengan baik dalam satuan kerja di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu ini. Selai itu kami juga menjalin kerja sama dengan Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah pusat”. Demikian hasil wawancara penulis dengan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu pada tanggal 22 Juni 2012.

Dari hasil pembicaraan itu bisa kita simpulkan bahwa untuk mendapatkan prestasi tidak hanya bisa mengandalkan kekompakan ditingkat daerah namun juga harus selalu berkerja sama dengan Pemerintah yang ada diatas Pemerintah Daerah.

Selain faktor-faktor yang mempengaruhi dalam keberhasilannya menjadi yang terbaik diIndonesia Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu juga sigap dalam memanfaatkan peluang. Berikut beberapa peluang yang bisa dimanfaatkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu :

1. Banyaknya Pengusaha yang belum memiliki izin.
2. Adanya upaya penertiban perizinan.

3. Adanya kesempatan untuk mengadakan bimbingan teknis perizinan dalam meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM).
4. Hubungan kerja yang baik dari Satuan Kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
5. Kesempatan mengadakan Studi banding ke Kabupaten lain.

KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen penting dalam otonomi daerah karena salah satu alasan adanya otonomi daerah itu sendiri adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Atas dasar pentingnya pelayanan publik itulah maka Pemerintah daerah Rokan Hulu dalam visinya menjadi Kabupaten yang terbaik di Provinsi Riau ditempatkanlah pelayanan publik pada poin pertama dari 6 (Enam) pernyataan yang dirumuskan.

1. Mewujudkan Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah, meliputi :
 - Pelayanan Publik.
 - Good Governance.
 - Good Government.
2. Mewujudkan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat.
3. Mewujudkan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia.
4. Mewujudkan Aktualisasi Nilai-Nilai Agama dan Budaya.
5. Mewujudkan Ketersediaan Infrastruktur meliputi :
 - Transportasi.
 - Kesehatan.
 - Pendidikan.
 - Ekonomi.
 - Sosial .
6. Meningkatkan Terwujudnya Otonomi Desa :
 - Memberdayakan Masyarakat Desa.
 - Memberdayakan Kelembagaan Pemerintah Desa.
 - Pemanfaatan Potensi Desa.

Kabupaten Rokan Hulu telah ditetapkan menjadi badan pelayan satu pintu terbaik di Provinsi Riau pada tahun 2010 dan menjadi yang terbaik di tingkat nasional pada tahun 2011. Itu semua tak terlepas dari strategi yang di lakkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu. Padahal usianya masih tergolong muda, pada saat didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 23 Tahun 2007 Tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah semula bernama Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan, akan tetapi pada tahun 2011 ditetapkan menjadi badan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 4 Tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan ditambah dengan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 58 Tahun 2011 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hulu.

Dalam upaya mendukung visi Kabupaten Rokan Hulu maka Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu meyakini visi :”**Unggul Dalam Kualitas Profesional Dalam Bekerja, Prima Dalam Pelayanan**”. Tidak ingin sebatas menggantungkan asa dalam bentuk visi maka Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu menjabarkan kedalam misi untuk tahun 2007-2011 sebagai berikut :

1. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem prosedur perizinan.

2. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui pelayanan perizinan dan non perizinan.
4. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti.
5. Memelihara dan Meningkatkan Profesionalisme dalam pelayanan menuju pelayanan prima.
6. Melaksanakan Survey, Monitoring, dan Evaluasi Perizinan.

Selain itu strategi Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu sehingga sukses menjadi yang terbaik di Indonesia pada tahun 2011 adalah penetapan semboyan dan motto “**jelita**” berdasarkan keputusan Bupati Rokan Hulu Nomor 114 Tahun 2010. Adapun yang dimaksud dengan **jelita** tersebut adalah :

J : Jujur dan Jelas

Pemerintah Daerah Rokan Hulu mementingkan kejujuran dan kejelasan dan setiap urusan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

E : Efektif dan Efisien

Efektif dan Efisien yang dituntut disini adalah pelayanan yang tersaji dalam bentuk pelayanan yang mudah baik dalam hal waktu maupun dalam segala perihal pelayanan.

L : Legal

Setiap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Rokan Hulu haruslah legal secara hukum. Ini diharapkan agar setiap pelanggan merasa nyaman akan kepastian hukum yang berlaku.

I : Ikhlas

Para pegawai di kalangan Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu haruslah memberikan pelayanan dengan cara yang ikhlas. Ini merupakan cara agar pegawai tidak membeda-bedakan pelanggan (masyarakat) dari tingkatan sosial. Ikhlas ini juga upaya menanamkan nilai-nilai luhur bagi pegawai atau petugas agar tidak menerima uang tips. Seperti slogan-slogan yang banyak tertera di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu yang berbunyi “ **Bantulah Kami Untuk Menjadi Aparatur Negara Yang Baik Dengan Tidak Memberikan Uang Tips Kepada Petugas**”

T : Transparan

Dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik dan prima maka sangat diperlukan adanya transparansi (keterbukaan) dari petugas kepada pelanggan (masyarakat) baik mengenai prosedur, waktu maupun tentang transparansi biaya.

A : Akuntabel

Akuntabel yang diharapkan oleh Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu adalah adanya tanggung jawab dari petugas kepada pelanggan (masyarakat) dalam kinerja dan keuangan.

Salah satu hal terpenting dalam menjalankan strategi adalah proses penganalisaan, dalam hal ini dikenal dengan istilah *Analisis SWOT*. Analisis SWOT (Strength, Weaknes, Opportunies, Threat) disini adalah berupa :

1. Menggunakan kekuatan yang ada untuk memanfaatkan peluang;
2. Memanfaatkan peluang untuk mengatasi ancaman;

3. Mengatasi kelemahan yang ada dengan memanfaatkan peluang semaksimal mungkin;
4. Mewaspada dan mencegah ancaman kelemahan yang menjadi ancaman bagi terwujudnya visi dan misi;
5. Melakukan pengelolaan terhadap masalah yang ada sehingga didapat jalan keluar yang terbaik;
7. Melakukan evaluasi secara terus menerus terhadap jalannya pelayanan yang diselenggarakan.

Keberhasilan Kabupaten Rokan Hulu menjadi yang terbaik di bidang pelayanan ditingkat Provinsi Riau pada tahun 2010 dan ditingkat Nasional pada tahun 2011 mengalahkan 220 Kabupaten/Kota pemekaran terbaik se- Indonesia sehingga berhasil mendapatkan penghargaan *Invesmant Award* yang diserahkan langsung oleh Menteri Koordinator Perekonomian, Ir. M. Hatta Rajasa pada hari Rabu Tanggal 12 Oktober 2011.

Strategi yang dilakukan Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hulu selain terus berupaya memberikan pelayanan prima adalah dengan cara mengembangkan isu-isu strategis (pencitraan) berupa :

1. Pentingnya perizinan bagi masyarakat.
2. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
3. Transparansi biaya
4. Pencegahan Tindak Pidana Korupsi dan Pencaloan.
5. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan.
6. Peningkatan Kondisi Kerja Melalui Peningkatan Sarana Pendukung dan Perlengkapan Peralatan Kantor.
7. Peningkatan penguatan jaringan internet bagi pelayanan perizinan secara online.
8. Peningkatan penguatan jaringan internet bagi pelayanan perizinan secara online.
9. Penerapan ISO dan SPIPISE.
10. Pelaksanaan Promosi Terkait Potensi Daerah.

A. Kritik

Meskipun Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Rokan Hulu telah menjadi yang terbaik ditahun 2010 ditingkat provinsi dan 2011 ditingkat nasional namun ada beberpa hal menurut penelitian yang harus diperbaiki. Adapun yang hal yang harus diperhatikan itu adalah :

1. Agar lebih cepat dan responsif terhadap permasalahan yang ada didaerah.
2. Meningkatkan standar pelayanan, dan jangan terlalu lama berbangga diri.
3. Tingkatkan intensitas pelayanan ditingkat Kecamatan.

B. Saran

Untuk semua yang telah disebutkan diatas adapula beberapa hal yang bisa dilakukan, yaitu :

1. Menambah jumlah mobil pelayanan keliling (sekarang 3 unit), akan lebih efektif jika disetiap kecamatan ditempatkan satu (1) unit mobil pelayanan keliling.

2. Terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan jangan berhenti setelah mendapat pengakuan dari pusat, karena mempertahankan prestasi jauh lebih sulit dari mendapatkannya.
3. Mensosialisasikan program-program Badan Pelayanan Terpadu Perizinan ketingkat kecamatan. Hal ini bisa dengan memberikan seminar ditingkat kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus D, M. S. Latief, A.H. Hadna, dan Riza N A. 2003. *Teladan dan Pantangan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta. Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Budiarjdo M. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*: Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil.2004. *Pemerintah Daerah di Indonesia*.
- Hadari Nawawi, 1990, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Jogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Haw. Widjaja. 2004. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Lexy J. Moloeng. 1993. *Metodelogi Penelitian Kualitatif* . Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Ndaraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Riyadi dan Deddy S Bratakusumah. 2003. *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ronald H. Chilcote.2003. *Teori Perbandingan Politik: Penelusuran Paradigma*: Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Suharsimi Arikunto, 1996. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono, 1998. *Metode Penelitian Administratif*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2009. *Pelayanan Prima*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.

PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang – Undang Republik Indonesia nomor 53 tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Pelalawan, Siak, Rokan Hilir, dan Kuantan Singingi.
- Undang – Undang Republik Indonesia nomor 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu No : 23 tahun 2007 Tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 4 Tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Surat Keputusan Bupati Rokan Hulu nomor 202 tahun 2010 tentang Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Rokan Hulu.
- Surat Keputusan Bupati Rokan Hulu nomor 114 tahun 2010 tentang menetapkan Semboyan dan Motto “**JELITA**” untuk Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Rokan Hulu.
- Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 58 Tahun 2011 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Rokan Hulu.