

Title : Investasi Pelayanan Kabupater Bogor Meningkat
Author(s) : Vica Ayu Jasya (1111200125)
Institution : Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Category : Article
Topics : Public Service

INVESTASI PELAYANAN KABUPATEN BOGOR MENINGKAT

VICA AYU JASYA (1111200125)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

Email : 1111200125@untirta.ac.id

Pelayanan perizinan merupakan salah satu syarat untuk meningkatkan investasi di Kabupaten Bogor. Sebagai daerah yang dekat dengan ibukota negara, Kabupaten Bogor banyak diminati oleh para pelaku usaha untuk berinvestasi. Namun realisasi investasi setiap tahunnya tidak sesuai dengan harapan. Hal ini menarik untuk diteliti. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan, menganalisis kesesuaian pelayanan perizinan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan menentukan strategi pelayanan untuk meningkatkan investasi di Kabupaten Bogor. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang kinerja dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan belum baik (2,77). Sedangkan hasil analytical network process (ANP) tentang alternatif kebijakan untuk mengatasinya adalah Optimalisasi Penerapan SOP (2,84), Peningkatan Kualitas dan Kuantitas SDM (0,277), Penambahan Anggaran (0,241), penetapan Tim Teknis dalam Satu Atap (0,186).

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dilingkungan Badan Usaha Milik Negara, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya, sebagaimana disebutkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, "Hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat". Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Sejalan dengan itu, UU No. 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pemerintah daerah mempunyai urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan pelayanan non dasar.. Investasi yang masuk ke Kabupaten Bogor pada 2016 yakni, padat modal dan padat karya. Tiga sektor penyumbang investasi terbesar di Kabupaten Bogor yaitu, industri mineral non logam sebesar Rp 5,4 triliun, industri makanan sebesar Rp 1,7 triliun dan industri kimia dan farmasi sebesar Rp 392 miliar. Dari industri makanan menyerap tenaga kerja sebanyak 3.365 tenaga kerja, industri tekstil sebesar 3.005 tenaga kerja dan 1.791 tenaga kerja dari industri alat angkutan, transportasi dan lainnya (DPMPTSP 2017). (RENSTRA DINAS PMPTSP, 2018-2023)

Analisis Kualitas Layanan Perizinan dan Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bogor

Untuk menjawab tujuan penelitian ini dilakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap para pelaku usaha yang mengurus Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT) di DPMPTSP Kabupaten Bogor. Survei ini dilakukan kepada 75 (tujuh puluh lima) responden, dimana responden ini adalah orang-orang yang ditugaskan oleh perusahaan tempat mereka bekerja untuk mengurus perizinan IPPT di DPMPTSP Kabupaten Bogor dari mulai pendaftaran sampai terbitnya Izin IPPT. Jumlah responden didapat dari hasil perhitungan rumus slovin, yaitu banyaknya populasi dibagi satu ditambah populasi dikalikan dengan margin of error kuadrat. Karakteristik responden sangat variatif, baik dari jenis kelamin dan umur. Jenis kelamin dan umur tidak signifikan pengaruhnya terhadap hasil survei ini. Mengenai kuesioner disusun berdasarkan 9 (sembilan) unsur-unsur pelayanan sesuai standar Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 terdiri dari : Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur ; Waktu Pelayanan; Biaya/ Tarif; Kesesuaian Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan; Sarana dan Prasarana. Kuesioner yang telah disusun terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih kepada 15 (lima belas) responden. Setelah hasilnya valid dan reliable maka dilakukan survei kepada seluruh responden. Responden menilai ini cukup berbelit- belit, dari mulai pengajuan berkas, verifikasi, survei lokasi, rapat pembahasan dan proses penerbitan izinnya. Dari kesembilan indikator kinerja IKM ada dua indikator yang mendapatkan nilai paling rendah dari responden. Indikator itu adalah “waktu penyelesaian” dan “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”. Kedua indikator ini perlu mendapat perhatian khusus dari DPMPTSP Kabupaten Bogor, karena memperoleh nilai masing-masing 2,227 dan 2,387. Indikator “Waktu Penyelesaian” ini sangat penting karena menyangkut kecepatan berinvestasi.

Responden banyak mengeluh karena waktu penyelesaian izin tidak sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian juga dalam “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” responden menilai tidak dikelola dengan baik. Pelaksana tidak responsif dalam menanggapi keluhan pemohon bahkan terkesan menunda-nunda tidak memberikan solusi.

Implikasi Kebijakan Berdasarkan perumusan alternatif strategi melalui Analytical Network Process (ANP), maka strategi yang harus dilakukan adalah:

1. Strategi Optimalisasi penerapan SOP terdiri dari 2 program dan beberapa kegiatan, berikut adalah penjelasan program dan kegiatan:

Program optimalisasi dan pengawasan SOP, dilakukan dengan kegiatan meliputi:

- a. Evaluasi waktu pelayanan perizinan.
- b. Pengawasan dan pengendalian pelaksana pelayanan perizinan
- c. Penerapan dan pemeliharaan ISO

Program pengembangan pelayanan perizinan dilakukan dengan kegiatan meliputi:

- a. Sosialisasi pelayanan perizinan DMPTSP
- b. Pembinaan teknis pelayanan perizinan.
- c. Survey kepuasan masyarakat (SKM) secara berkala oleh tim independen.

2. Strategi Peningkatan kualitas dan kuantitas SDM berikut adalah penjelasan program dan kegiatan:

Program peningkatan kualitas dan kuantitas SDM dalam ruang lingkup aparatur, dilakukan dengan 5 kegiatan meliputi:

- a. Bimbingan teknis implementasi peraturan perundang-undangan.
- b. Peningkatan kualitas dan kuantitas SDM pelayanan investasi.
- c. Sosialisasi kebijakan PTSP.
- d. Workshop pengembangan kapasitas aparatur pelayanan perizinan.
- e. Pemberian reward and punishment berupa insentif kepada pelaksanaan.

