

FOKUS

Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar
dan Alumni Universitas Kapuas Sintang



Petrus Atong

APLIKASI/PENERAPAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMUNGUTANPAJAK BUMI DAN BANGUNAN

Aida Fitriani

EVALUASI PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR EKONOMI WILAYAH (PNPM-PISEW)

A.M. Yadaris

SISTEM PELAYANAN IZIN REKLAME

Evy Ratnasari

SALURAN DISTRIBUSI AIR MINUM ISI ULANG PADA DEPOT R-QUA KOTA SEKADAU KABUPATEN SEKADAU

Yuliana.F. Lilistian

PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA KEJAKSAAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI

Martinus Syamsudin

KINERJA PEMERINTAHAN DESA

Paulus

PEMASARAN PRODUK

Sopian

STRATEGI PENGATURAN LALU LINTAS DALAM MELINDUNGI KESELAMATAN PENGGUNA JALAN RAYA

Hermansyah

PENGAWASAN, DISIPLIN KERJA, DAN KINERJA PEGAWAI

Venny Adhita Octaviani

PENGARUH IKLAN TV DAN PERSONAL SELLING TERHADAP *PRODUCT KNOWLEDGE* SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

Darmansah, Felix Semaun, Sigit Nurmanto

KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Mikael Mahin

ANALISIS KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 4 TAHUN 2005 TENTANG TRANSPARANSI PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN

Yudika Cahyana

PERGESERAN KEARIFAN LOKAL MASYARAKAT DALAM MENGELOLA SUMBER DAYA ALAM

Jhony Fredy Hahury

EFEKTIVITAS PEMBINAAN PEGAWAI

Iman Asrori

PELAKSANAAN PELAYANAN KREDIT

Diterbitkan oleh :
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kapuas

FOKUS	Volume 16	Nomor 1	Halaman 1 - 178	Sintang Maret 2018	ISSN 2599 - 3518
--------------	-----------	---------	--------------------	-----------------------	---------------------

FOKUS

Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar
dan Alumni Universitas Kapuas Sintang

ISSN 2599 - 3518

Volume 16 Nomor 1, Maret 2018, hlm. 1 - 178

FOKUS. Terbit dua kali setahun pada bulan Maret dan September. Berisi tulisan yang diangkat dari hasil penelitian dan kajian analitis-kritis di bidang sosial dan politik.

Penyunting Utama

Petrus Atong
M. Kurniawan Candra
Abang Zainudin
Kaja
Aida Fitriani

Ketua Penyunting

A.M. Yadisar

Penyunting Pelaksana

Yuliana Fondasoya
Darmansah
Imam Asrori
Paulus
Jhony Fredy Hahury
Evy Ratnasari
Hermansyah
Felix Semaun
Syekh Mochsin
Venny Adhita Octaviani
Mikael Mahin
Yudika Cahyana
Nikodimus

Pelaksana Tata Usaha

Pakaris Subiyakto
Umi Sholeha
Kartika Agus Salim
Lodovika
Tukijo
F. Tijan

Alamat Redaksi dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas
Jl. : Y.C. Oevang Oeray Telp. : 0565-22256 Faks. : 0565-22256

Redaksi menerima sumbangan tulisan yang belum pernah diterbitkan dalam media lain. Naskah diketik diatas kertas HVS A4 spasi ganda sepanjang kurang lebih 20 halaman. Naskah yang masuk dievaluasi dan disunting untuk keseragaman format, istilah dan tata cara lainnya.

Dicetak oleh Perc. Pelangi Sintang. Isi diluar tanggung jawab percetakan.

FOKUS

**Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar
dan Alumni Universitas Kapuas Sintang**

ISSN 2599 - 3518

Volume 16 Nomor 1, Maret 2018, hlm. 1 - 178

Kata Pengantar

FOKUS, Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, kali ini memulai tampil dalam kemasan baru. Tampilan dan gaya baru bukanlah berarti menafikkan eksistensi dan substansi keilmuan, terutama ranah kajian administrasi publik. Terbitan ke 16 nomor 1, Maret 2018, tentunya banyak harapan dan tantangan yang masih harus dibenahi oleh Tim Penyunting, terutama yang berkaitan dengan isi, dimana edisi Jurnal kali ini belum dapat menyatukan tulisan dalam satu tofik (monograf). Namun demikian, tidaklah berarti mengurangi telaah substansi pembahasan sebuah persoalan keilmuan.

Kritik yang bermanfaat sangat dihargai, namun bukan berarti kritik yang tidak bermanfaat tidak dihargai, hanya barangkali cara menempatkan kritik itu yang berbeda. Sebab semua kritik tentulah bermanfaat terlebih untuk Jurnal FOKUS ini. Semoga Jurnal FOKUS kedepan akan tampil semakin sempurna dan mampu menggugah kesadaran untuk menampilkan tulisan yang sangat erat terkait dengan ruang lingkup Ilmu Administrasi Publik dan mencapai tujuan bernegara yang bermuara pada penyelesaian persoalan publik (masyarakat), tentunya kontribusi yang tidak sebatas ide semata, namun yang sangat utama tentulah aksi-aksi (actions) konkrit.

Penyunting

FOKUS

Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang

ISSN 2599 - 3518

Volume 16 Nomor 1, Maret 2018, hlm. 1 - 178

DAFTAR ISI

APLIKASI/PENERAPAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMUNGUTANPAJAK BUMI DAN BANGUNAN Petrus Atong	1-37
EVALUASI PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR EKONOMI WILAYAH (PNPM-PISEW) Aida Fitriani	38-48
SISTEM PELAYANAN IZIN REKLAME A.M. Yadisar	49-56
SALURAN DISTRIBUSI AIR MINUM ISI ULANG PADA DEPOT R-QUA KOTA SEKADAU KABUPATEN SEKADAU Evy Ratnasari	57-66
PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA KEJAKSAAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI Yuliana.F. Lilistian	67-80
KINERJA PEMERINTAHAN DESA Martinus Syamsudin	81-90
PEMASARAN PRODUK Paulus	91-99
STRATEGI PENGATURAN LALU LINTAS DALAM MELINDUNGI KESELAMATAN PENGGUNA JALAN RAYA Sopian	100-109
PENGAWASAN, DISIPLIN KERJA, DAN KINERJA PEGAWAI Hermansyah	110-120
PENGARUH IKLAN TV DAN PERSONAL SELLING TERHADAP <i>PRODUCT KNOWLEDGE</i> SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN Venny Adhita Octaviani	121-132
KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN Darmansah, Felix Semaun, Sigit Nurmanto	133-147
ANALISIS KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 4 TAHUN 2005 TENTANG TRANSPARANSI PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN Mikael Mahin	148-154
PERGESERAN KEARIFAN LOKAL MASYARAKAT DALAM MENGELOLA SUMBER DAYA ALAM Yudika Cahyana	155-162
EFEKTIVITAS PEMBINAAN PEGAWAI Jhony Fredy Hahury	163-169
PELAKSANAAN PELAYANAN KREDIT Imam Asrori	170-178
PERSYARATAN NASKAH UNTUK FOKUS	178-1
FORMULIR BERLANGGANAN	178-2

SISTEM PELAYANAN IZIN REKLAME

A.M. Yadisar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang

Email: yadisar75@gmail.com

Universitas Kapuas Sintang, Jln. Y.C. Oevang Oeray No. 92 Sintang, Kalimantan Barat

Abstrak: Pelayanan Izin Reklame merupakan salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang terciptanya kualitas pelayanan Izin Reklame tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas sistem pelayanan pada akhirnya dapat memberikan beberapa mamfaat diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonos antara penyedia layanan dengan masyarakat atau dunia usaha. Kualitas Sistem pelayanan izin reklame merupakan suatu harapan yang ingin dicapai. Sistem pelayanan Izin Reklame harus mampu memenuhi kualitas system layanan yang diharapkan masyarakat dan dunia usaha. Sistem pelayanan kepada masyarakat agar tidak mempersulit pelayanan terhadap rakyat, karena tata kelola pemeritahan yang baik hanya akan terwujud bila pelayanan itu murah, mudah, dan cepat sesuai dengan tuntutan zaman.

Kata Kunci : Sistem, Pelayanan, Izin Reklame

Pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi issue sentral telah memaksa baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunanya. Oleh karena itu pelibatan partisipasi masyarakat dalam regulasi pelayanan public mutlak dilakukan, agar dapat diselenggarakan sesuai kesepakatan dan harapan para pihak. Sudah menjadi rahasia umum jika kondisi pelayanan publik masih terus dinilai buruk oleh masyarakat penggunanya. Berbagai keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik yang dikelola pemerintah masih sering terdengar.

Sesungguhnya pemerintah telah melakukan upaya-upaya perbaikan pelayanan public melalui berbagai kebijakan dibidang pelayanan publik, namun kualitas pelayanan publik masih terus dinilai buruk oleh masyarakat. Menghadapi situasi tersebut, nampaknya upaya perbaikan dan regulasi kebajikan penyelenggaraan layanan publik masih harus terus dilakukan terutama pada upaya-upaya perbaikan yang bersifat implementatif. Menjawab tantangan tersebut, maka berbagai upaya perbaikan regulasi kebijakan penyelenggaraan layanan publik mutlak dilaksanakan, untuk dapat membantu instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki kinerja pelayanan. Beberapa manfaat dari regulasi kebijakan pelayanan antara lain adalah untuk memberikan kepastian dan

jaminan kepada masyarakat bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan dapat dipertanggung jawabkan.

Merujuk pada ketetapan MPR RI No. XI/MPR/1988 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Mengamanatkan agar aparatur Negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara propesional, produktif, transparan, dan bebas dari KKN. Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara cercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok yakni: kelembagaan penyelenggaraan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi pelayanan.

Pelaksanaan reformasi administrasi pelayanan publik memang dipicu oleh semangat demokrasi yang muncul dalam sebuah negara, tuntutan demokrasi pula yang mendorong pemerintah untuk melakukan perubahan terhadap administrasi pelayanan publiknya. Sopian Efendi (1999) mengatakan bahwa telah terjadi perubahan reformasi dalam sistem pemerintahan, juga dilakukan reformasi terhadap administrasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja (*performance*) dan memaksimalkan sistem administrasi pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat warga negara dapat kita kaji dengan mengikuti alur

perkembangannya. Barzelay dan Armajani, sebagaimana dikutip oleh Yeremias T Keban (1992), menyampaikan adanya pergeseran dari paradig birokratik, menuju ke paradig “*post bureaucratic paradigm*”. Sementara itu David Osborne dan Peter Plastrik, menyampaikan pemikirannya tentang perkembangan paradig administrasi negara, yang sangat reformatif yaitu “*Reinventing Government*”. Di dalam paradigma ini pemerintah pada saat sekarang harus lebih bersifat :1. *Catalytic*, 2. *Community owned*, 3. *Competitive*, 4. *Mission driven*, 5. *Result oriented*, 6. *Customer driven*, 7. *Enterprising*, 8. *Anticipatory*, 9. *Decentralized*, 10. *Market oriented*.

Pemerintah sebagai penyelenggaran pelayanan publik diharuskan memiliki fungsi katalitis, mampu untuk memberdayakan masyarakat, melakukan upaya-upaya untuk mendorong semangat kompetisi, selalu berorientasi kepada misi, lebih mengutamakan dan mengutamakan hasil daripada cara atau proses, kepentingan masyarakat sebagai acuan utama, berjiwa wirausaha, dan selalu bersikap antisipatif atau berupaya mencegah timbulnya masalah, bersifat desentralistis dan berorientasi pada pasar. Oleh karena itu misalkan terjadi suatu perselisihan, sengketa dan atau pengaduan, maka prosep pengelolaannya diselaraskan dengan asas-asas tersebut.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa mampaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan masyarakat (*public*), dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Untuk itu kualitas pelayanan di sisi penyelenggara pelayanan merupakan sasaran yang ingin dicapai, sedangkan dari masyarakat, kualitas pelayanan merupakan suatu harapan yang ingin dicapai.

Dalam hal ini pelayanan yang diharapkan publik adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan Trigono (1997: 76-78) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu “melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong

serta professional dan mampu”. Untuk itu diusahakan adanya pelayanan prima.

Menurut Sutopo dan Suryanto (2003:10) bahwa “pelayanan prima adalah terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik”. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Baik kualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan pelanggan atau masyarakat. Gaspersz (dalam Lukman, 2000) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)

Pelayanan pemerintah adalah suatu keinginan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri, yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Sebagaimana pendapat Yudoyono (dalam Ndraha, 2003) mengatakan bahwa jajaran pemerintah terutama yang bertugas di garis terdepan bidang pelayanan masyarakat agar tidak mempersulit pelayanan terhadap rakyat, karena pemerintahan yang baik (*good governance*) hanya akan terwujud bila pelayanan itu murah, mudah dan cepat. Selanjutnya Rasyid (1997) mengatakan bahwa fungsi utama pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan menciptakan kondisi yang menjamin warga masyarakat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar.

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diukur setelah masyarakat menerima dan merasakan layanan serta membandingkan dengan harapan sebelumnya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mendapat perhatian dari pemerintah, guna memberikan kepuasan kepada rakyat. Apabila layanan sipil bila dilihat dari keberadaannya merupakan hak hak dasar dari warga negara dan hanya pemerintah yang memproduksi dan mendistribusikannya. Ndraha (1997) mengemukakan bahwa setiap warga negara berhak atas layanan sipil tanpa dibebani dan tanpa dikaitkan dengan suatu finansial apapun. Karena itu, layanan sipil disebut *no rice*, layanan sipil seratus persen dibayar dari pendapatan negara.

Secara spesipik aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas menurut Ndraha (1997) adalah jasa layanan atau layanan sipil dipandang sebagai deviden yang wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan semakin adil. Tekanan kepada aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan dalam layanan publik tersebut berkaitan dengan sifat monopoli pelayanan publik dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan layanan yang sama pada instansi lain diluar pemerintah. Salah satu jenis dari pelayanan publik dipemerintahan kabupaten dan kota adalah pemberian izin reklame. Berkembangnya sebuah kota diikuti dengan perkembangan berbagai perusahaan yang sudah barang tentu memerlukan promosi terhadap produknya.

METODE PENELITIAN

Penelitian terhadap Sistem Pelayanan Izin Reklame oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yang bersifat menerangkan fenomena yang diteliti. Data dalam penelitian ini terdiri : 1) data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan. 2) data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen, laporan dan buku-buku yang mendukung data. Sementara instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, dengan dilengkapi panduan wawancara kepada *key person* untuk memperoleh data yang diperlukan.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah a) Pejabat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, b) Pegawai dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, c) Masyarakat pengguna pelayanan yang ditemui secara *accidental* di lapangan. Pengumpulan data yang dipergunakan dalam rangka penelitian adalah sebagai berikut : 1) Wawancara mendalam, yaitu melakukan wawancara kepada informan yang terlibat langsung dan mengetahui pelaksanaan kebijakan pembuatan Izin Reklame tersebut, 2) Pengamatan langsung, yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan dan mengamati secara langsung pelaksanaan kebijakan pembuatan Izin Reklame dimaksud.

Analisis data yang digunakan adalah analisis taksonomis yaitu bentuk analisis yang lebih rinci dan mendalam dalam membahas suatu tema atau pokok permasalahan. Dimana domain atau bidang

yang ditonjolkan perlu dilacak secara mendalam dan terinci struktur internalnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Sistem Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah melalui aparat pemerintah, walaupun tidak bertujuan untuk mencari keuntungan namun harus tetap mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan. Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa mempengaruhi citra instansi yang memberikan pelayanan.

Untuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah harus mengikuti prosedur yang berlaku. Adapun prosedur pelayanan menurut KEPMEN PAN No. 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur Pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu pelayanan. Suatu prosedur pelayanan menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan public.

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang berjumlah 27 orang yang terdiri dari 13,00 % berpendidikan Strata Dua (S2); 23,74% berpendidikan Strata Satu (S1); dan 63,26% berpendidikan SLTA/Sederajat. Untuk itu, perlu adanya upaya peningkatan kualitas sumberdaya pegawai dengan mengikuti pendidikan diperguruan tinggi sehingga lebih meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang menyelenggarakan dua jenis pelayanan yaitu pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan. Jenis-jenis pelayanan perizinan terdiri dari: Izin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tempat tinggal, Izin usaha kontruksi, Izin industry, Izin perluasan

industri, Izin gangguan (HO), Izin relame, Izin benkel, Izin kursus, Surat izin tempat usaha (SITU) dan Surat izin perdagangan (SIUP). Sedangkan untuk jenis pelayanan non perizinan terdiri dari: Pelayanan Informasi dan pengaduan, tanda daftar industri (TDI), Tanda daftar gudang (TDG), Tanda daftar perusahaan (TDP) dan Tanda daftar ulang (TDU).

Berdasarkan hasil penelitian terjadinya peningkatan yang cukup tinggi terhadap pelayanan Izin Reklame yakni pada tahun 2010 dikeluarkan sebanyak 365 izin, tahun 2011 dikeluarkan sebanyak 560 izin, tahun 2012 dikeluarkan sebanyak 867 izin, tahun 2013 dikeluarkan sebanyak 988 izin dan terakhir pada tahun 2017 dikeluarkan sebanyak 1436 izin. Proses penerbitan izin reklame ini menunjukkan perkembangan yang cukup baik, hal ini harus ditopang dengan sistem pelayanan mudah dan cepat.

Proses pelayanan yang baik tidak terlepas dari mekanisme dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan izin reklame terdiri dari beberapa tahapan yaitu: 1) Pengajuan berkas permohonan di loket pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang; 2) Pemeriksaan berkas oleh Petugas; 3) Petugas turun ke lapangan untuk melakukan pemeriksaan lapangan; 4) Proses pembuatan Surat Keputusan Perizinan; dan 5) Penyerahan Perizinan. Proses penyelesaian perizinan paling lama 14 hari kerja sejak pengajuan berkas permohonan.

Pengajuan berkas permohonan kepada petugas di loket pelayanan harus melampirkan syarat-syarat untuk pembuatan izin reklame yaitu: 1) Mengisi formulir yang disediakan; 2) Foto copy NPWP/NPWPD; 3) Foto copy SIUP, SITU, TDP; 4) Foto copy Akta Pendirian (jika berbadan hukum); 5) Sketsa lokasi; 6) Sketsa Kontruksi; 7) Gambar Produk Reklame; 8) Tanda bukti pelunasan pajak reklame; 9) Materai Rp. 6.000,- sebanyak 2 lembar; 10) Stopmap folio sebanyak 2 lembar. Biaya tarif pajak reklame sangat berpariatif tergantung dari jenis reklame. Besaran tariff pajak ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 2 Tahun 2011.

Standar dalam memberikan pelayanan yaitu peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Standar pelayanan ini masyarakat dapat mengetahui apa saja syarat-syarat dan prosedur dari tiap jenis pelayanan. Dilihat dari segi ketepatan waktu dalam memberikan izin belum bisa dikatakan baik, hal ini

dikarenakan kelengkapan persyaratan administrasi, perlu pengecekan kelengkapan, kepala kantor tidak berada ditempat.

Aspek ketepatan ini berkaitan dengan ketepatan dalam prosedur perizinan, ketepatan pemberian izin kepada orang yang sesuai dengan persyaratan dan ketepatan lokasi dalam perizinan. Ketepatan prosedur berkaitan erat dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon perizinan baik menyangkut syarat administrasi maupun persyaratan fisik (kelayakan tempat). Kemudian berkaitan dengan ketepatan pemberian kepada orang yang sesuai dengan persyaratan berarti izin itu diberikan kepada pemohon yang benar-benar memiliki status kependudukan yang jelas serta adanya sarana pendukung, baik berupa gedung, lokasi, dan sarana transportasi. Sedangkan berkaitan dengan ketepatan lokasi dimaksud bahwa lokasi yang digunakan untuk tempat usaha harus memiliki izin mendirikan bangunan, tidak dijalur hijau, serta tidak bermasalah atau dalam sengketa.

Kualitas pelayanan masih belum maksimal dilihat dari ketepatan pelayanan, karena masih terdapatnya banyak kendala dilihat dari mekanisme kinerja pegawai, namun diharapkan kedepan lebih baik terutama yang bersifat administratif maupun yang bersifat teknis pelayanan. Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Semakin tepat waktu penyelesaian permohonan izin maka semakin berkualitas pelayanan publik yang diberikan. Namun sebaliknya apabila semakin tidak tepat waktu penyelesaian permohonan izin dilakukan maka semakin rendah kualitas pelayanan. Untuk itu harus adanya komitmen dari penyelenggara pelayanan public untuk menciptakan kinerja yang tepat waktu dan tepat sasaran.

Ketepatan waktu pelayanan dapat tercipta apabila didukung oleh sumber daya manusia yang memadai baik dari segi kuantitas dan maupun kualitas. Adanya sumber daya manusia yang memiliki etos kerja serta motivasi yang tinggi dalam pelayanan akan menciptakan pelayanan yang tepat. Disamping itu pelayanan bisa tepat apabila didukung oleh sarana dan prasarana kantor yang memadai.

Pelayanan yang cepat merupakan salah satu indikator tingkat kualitas pelayanan. Pelayanan perizinan merupakan salah satu representasi dari suatu kualitas jasa layanan. Gap (jurang) yang terjadi antara terpenuhinya atau tidak terpenuhinya layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat (pemohon izin) mencerminkan realitas

kualitas jasa layanan di masyarakat. Arti kualitas jasa yang diberikan dapat tergambar dengan jelas, tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Publik akan memberikan penilaian yang positif apabila pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat. Namun sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang tepat dan lambat maka publik akan memberikan penilaian yang negatif.

Terobosan untuk mempercepat pelayanan perizinan sehingga penyelesaian pelayanan perizinan hanya perlu waktu 3 (tiga) hari atau paling lama 14 (empat belas) hari. Perlu adanya peninjauan kembali dan penelaahan proses dan prosedur yang bisa menghambat atau mempersulit kecepatan penyelesaian pelayanan perizinan. Salah satu kendala adalah adanya otoritas penandatanganan surat izin, untuk itu perlu adanya pelimpahan wewenang kepada pejabat yang ada dibawahnya, sehingga apabila pejabat tidak ada di tempat maka dapat didelegasikan kepada pejabat lain, dengan demikian pelayanan tidak harus menunggu karena pejabat yang berwenang tidak ditempat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat digambarkan dari penerimaan masyarakat pada layanan yang diberikan. Apabila masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan perizinan maka kemungkinan masyarakat akan mengeluh. Untuk itu sudah seharusnya bila Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memikirkan cara atau strategi untuk memberikan kemudahan kepada pemohon Izin tanpa harus melanggar prosedur yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan izin reklame akan lebih mudah, cepat, efektif dan efisien.

Aspek yang perlu diperhatikan dari dimensi keadilan, pelayanan izin reklame harus berada pada rel kemanusiaan yang diharapkan berwajah humanis sekaligus akuntabel kepada masyarakat. Pelayanan yang adil adalah pelayanan yang tanpa diskriminasi, pelayanan yang tanpa membedakan orang, pelayanan tanpa pandang bulu. Pelayanan yang adil adalah pelayanan yang memerlukan setiap pemohon perizinan sama dengan pemohon perizinan yang lain. Dengan menggunakan prinsip pelayanan yang berkeadilan maka setiap pemohon diberikan hak, kewajiban, dan perlakuan yang sama sehingga tidak menimbulkan kecemburuan pelayanan.

Keadilan dalam pelayanan merupakan bentuk komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan izin reklame yang setara dan

berkeadilan. Dengan adanya keadilan dalam pelayanan maka masyarakat tidak merasa dibedakan ataupun dianak tirikan. Pelayanan yang diskriminatif akan menimbulkan konflik baik antara pegawai dengan masyarakat (pemohon izin) maupun antara pemohon izin itu sendiri. Pelayanan izin reklame yang menjunjung keadilan merupakan bentuk penghargaan terhadap masyarakat yang berhak mendapat perlakuan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan.

Unsur-unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*) yaitu ketepatan, kecepatan, kemudahan dan keadilan merupakan satu kesatuan yang terintegrasi dalam mewujudkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang pada akhirnya akan memberikan kepercayaan kepada pemerintah terhadap penyelenggaraan pelayanan.

Regulasi Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara negara. Bahkan dikatakan bahwa salah satu tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan negara dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang disediakan. Oleh karena itu upaya pemerintah Kabupaten Sintang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang untuk menyelenggarakan pelayanan pembuatan Izin Reklame yang berkualitas dan berkeadilan terus menerus dilakukan melalui berbagai kebijakan pengaturan dibidang pelayanan publik. Paradigma pelayanan yang dikembangkan pun bergeser dari yang berorientasi pada pelayanan yang keadilan distributif menuju pada pelayanan yang keadilan yang komotatif, pelayanan dilaksanakan lebih demokratis dan berorientasi pada kepentingan para pihak yaitu penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan pembuatan Izin Reklame.

Kebijakan, dalam hal ini kebijakan yang mengatur kualitas pelayanan pembuatan Izin Reklame, dikonsepsikan sebagai sebuah “konstruksi” yang batasan definitifnya terikat pada dimensi dan waktu takala subjek-subjek berinteraksi secara komunikatif untuk menghasilkan produk pemikiran yang sama. Artinya, keijakan dalam konteks studi pelayanan publik tidak akan difahami sebagai entitas normatif yang objektif semata, tetapi dipahami sebagai *dependen variable* dari suatu proses sosial politik yang melibatkan sejumlah actor individu yang berpartisipasi dalam suatu proses.

Dengan demikian, proses konstruksinya, dengan demikian, juga tidak dipahami sekadar teknik konstruksi kebijakan sebagai prosedur standar, tetapi dipahami sebagai totalitas proses yang berada dalam keadaan saling berkait dengan variable sosial, kultur dan politik. Konstruksi kebijakan kualitas pelayanan publik dipahami sebagai produk politik yang karakternya antara lain ditentukan oleh dinamika sosial yang berkaitan dengan administrasi publik dan lebih khusus lagi berkenaan dengan kebijakan pelayanan publik.

Oleh karena itu didalam mengkonstruksi kebijakan pelayanan publik salah satunya pelayanan pembuatan Izin Reklame, maka konstruksi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik harus lebih memenuhi harapan masyarakat. yang memungkinkan terealisasinya Standar Pelayanan, dalam kerangka penyelenggaraan pelayanan pembuatan Izin Reklame, yang lebih responsif dan partisipatif dan yang secara khusus lebih bersesuaian dengan kondisi yang berkembang dalam masyarakat Kabupaten Sintang.

Diketahui lewat penelitian ini bahwa perubahan-perubahan sosial-kultural dan politik telah terjadi di daerah-daerah, yang berdampak pada terjadinya pergeseran yang menuju ke terjadinya berbagai ragam respons, yang dapat diduga akan lebih memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Pergeseran ini berseiring dengan pergeseran paradigma yang mengarah ke paradigma baru yang disebut *The New Public Service Paradigm*, yang mensyaratkan terpenuhinya kriteria partisipasi, keadilan sosial, transparansi, kepastian dan keterjangkauan bagi dan oleh masyarakat yang berhak atas pelayanan publik. Dari penelitian yang dilakukan di wilayah penelitian diperoleh fakta regulasi dan Standar Pelayanan Publik yang bervariasi sehubungan dengan kondisi sosial, budaya dan kebutuhan masyarakat.

Pemberian ruang partisipasi masyarakat dalam pengaturan penyelenggaraan pelayanan pembuatan Izin Reklame dimaksudkan untuk mengakomodasi tuntutan demokrasi yang berkembang dalam masyarakat. Dengan diakomodasinya kepentingan dan kebutuhan masyarakat diharapkan akan terbangun komitmen bersama dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan dalam masyarakat. Komitmen bersama dapat dibina dengan mengesampingkan kepentingan dan ego kedinasan dalam masyarakat. Pengaturan penyelenggaraan pelayanan pembuatan Izin Reklame yang dibangun dengan komitmen bersama akan menghasilkan kebijakan dan aturan yang mencerminkan moralitas

kerja-sama. Perilaku penyelenggara pelayanan dan masyarakat pengguna pelayanan akan tunduk pada prinsip-prinsip dan kebijakan yang telah disepakati.

Sementara itu, mekanisme pengaturan dan penyelenggaraan pelayanan pembuatan Izin Reklame pun dapat diharapkan kalau akan berjalan dalam suatu situasi saling kontrol antara para penyelenggara dan warga masyarakat pengguna jasa pelayanan. Melalui mekanisme ini akan tercipta pelayanan yang berkeadilan serta meningkatkan posisi warga, tidak saja sebagai pengguna pelayanan saja tetapi juga sebagai pihak yang akan lebih berposisi tawar (*bargain*) yang lebih baik untuk mendapatkan jasa pelayanan yang lebih baik. Tanggung jawab bersama yang dikembangkan melalui ruang partisipasi masyarakat dengan model tersebut di atas juga dapat diharapkan akan merangsang penyelenggara pelayanan untuk mengembangkan dan memperluas kompetensi aparaturnya agar senantiasa dapat melaksanakan tugas pelayanan dengan lebih baik.

Model penyediaan ruang partisipasi masyarakat dalam pengaturan dan penyelenggaraan pelayanan, diharapkan akan mampu memberi pembelajaran kepada masyarakat untuk lebih bertanggungjawab dalam proses demokrasi yang sedang berjalan. Model partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan yang mengedepankan tanggungjawab bersama, para pihak diharapkan senantiasa mengembangkan pencarian alternatif secara positif berkait sistem pengaturan, system penyelenggaraan, dan kewajiban berswasembada untuk tidak bergantung kepada pihak luar. Pemberian insentif kepada penyelenggara dan pengguna pelayanan dapat dikembangkan melalui forum pelibatan para pihak dalam ruang partisipasi masyarakat

Regulasi penyelenggaraan pelayanan publik yang melibatkan para pihak dengan tujuan terbinanya komitmen bersama dalam ruang partisipasi masyarakat, ialah antara penyelenggara pelayanan dan warga masyarakat, akan mengantar para pihak ke dalam proses pengaturan penyelenggaraan pelayanan yang lebih responsif. Sebuah regulasi yang dapat memenuhi tuntutan agar aturan hukum terkonstruksi sebagai produk proses yang lebih responsif pada kebutuhan sosial yang terasa mendesak, dan bersamaan dengan itu juga tetap mempertahankan konstruksi-konstruksi normatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran teoretisasinya, menyarankan perlunya mengatur pelayanan pembuatan Izin Reklame dengan suatu regulasi yang diundangkan dalam bentuk suatu Peraturan Daerah Kabupaten Sintang yang tanggap pada norma-norma lokal yang terpilih sebagaimana yang berlaku dan berkembang dalam masyarakat. Peraturan Daerah yang menetapkan Standar Pelayanan Pembuatan Izin Reklame yang tanggap pada tuntutan daerah seperti itu boleh diharapkan akan mampu menyelesaikan berbagai problem praktis yang mengatur prosedur, penetapan biaya, waktu dan mekanisme pengaduan dan penetapan fasilitas pelayanan yang nantinya akan melahirkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Pembuatan Izin Reklame yang disusun secara konstruktif dan lebih responsif, dengan mengundang partisipasi masyarakat seperti itu, dipandang perlu untuk diproses lebih lanjut, sehingga tidak lagi berwujud penetapan normatif yang sentral, melainkan sudah berupa kontrak pelayanan antara pemerintah daerah dan masyarakat setempat. Standar Pelayanan untuk kepentingan publik seperti itu amat mendesak untuk segera diwacanakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan Sistem Pelayanan Izin Reklame yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sudah sesuai dan mengacu kepada Peraturan Bupati Nomor 12 tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Dilihat dari dimensi ketepatan prosedur, ketepatan dan kemudahan dalam pelayanan izin reklame sudah berjalan sesuai dengan ketentuan, walaupun dari sisi ekspektasi harapan masyarakat dan dunia usaha masih belum sesuai dengan harapan. Dalam prosedur pelayanan izin reklame faktor kemampuan dan keterampilan pegawai/aparatur sudah sangat mendukung, demikian pula dengan ketersediaan sarana prasarana pelayanan izin reklame sudah memadai.

Didalam merumuskan kebijakan kualitas pelayanan pembuatan Izin Reklame, maka konstruksi perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan pembuatan Izin Reklame harus lebih memenuhi harapan masyarakat. yang memungkinkan terealisasinya Standar Pelayanan Pembuatan Izin Reklame, dalam kerangka penyelenggaraan kebijakan pelayanan kepada masyarakat, yang lebih responsif dan partisipatif

dan yang secara khusus lebih bersesuaian dengan kondisi yang berkembang dalam masyarakat di Kabupaten Sintang.

Diharapkan dalam memenuhi kecepatan dalam pembuatan izin reklame, perlu adanya penyederhanaan persyaratan administrasi. Peninjauan kembali terhadap prosedur dan persyaratan administrasi dalam pengurusan perizinan memiliki urgensi yang vital dalam pemberian perizinan. Transparansi dan akuntabilitas dalam menerapkan prosedur dan persyaratan pelayanan perlu terus dikembangkan. Perlunya mengkonstruksi perumusan kebijakan pelayanan pembuatan Izin Reklame dengan suatu regulasi yang tanggap pada norma-norma lokal yang terpilih sebagaimana yang berlaku dan berkembang dalam masyarakat setempat dan tuntutan dunia usaha. Model penetapan kebijakan pelayanan pembuatan Izin Reklame yang tanggap pada tuntutan daerah seperti itu boleh diharapkan akan mampu menyelesaikan berbagai problem praktis yang mengatur prosedur, penetapan biaya, waktu dan mekanisme pengaduan dan penetapan fasilitas pelayanan. Perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat secara berkesinambungan tentang tata cara pembuatan Izin Reklame, baik mengenai prosedur, biaya, waktu, dan kegunaannya

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, Hamdi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kencana, Syafie, Inu, et. al. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Cetakan Pertama. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management: Analisis, Planning, Implementation and Control*. 9 th edition. New York : Addins-Wesley Oublishing Company
- Moeninr, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* Cetakan Keenam. Jakarta: Bumi Aksara
- Osborne, David. & Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Transforming the Public Sector*. Jakarta: LPPM.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zethaml, & Leonard Berry. 1994. *Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research*. *Journal of Marketing*. Vol. 58. January. hal.11-124.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press

- Sinambela, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Yuyun dkk. 2006. *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pemda DIY dan Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia
- Warella Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan sebagai Guru Besar Ilmu Administrasi Negara. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- . 1995. *Managemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/&/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tidak Diterbitkan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nagara Nomor: 26: KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik