

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas sangat mendesak. Pelayanan prima, cepat, tepat dan baik sangat diperlukan guna mendukung kinerja aparatur. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik.

Syukri (2009:17) mengemukakan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tiga aspek, yaitu: bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan. Segi pola penyelenggaraannya pelayanan publik pemerintah daerah pada umumnya masih memiliki banyak kelemahan, yakni : kurang responsif; kurang inovatif; kurang koordinasi; terlalu birokratis; kurang mau mendengar keluhan; aspirasi masyarakat dan inefisien. Segi sumber daya manusia (SDM) kelemahan utama pelayanan publik di pemerintah daerah adalah kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati dan etika dari aparatur. Segi kelembagaan kelemahan pelayanan publik terletak pada desain organisasi yang kurang efektif dan efisien, hierarkis, berbeli-belit dan tidak terkoordinasi dengan baik.

Dari berbagai aspek tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait aspek sumber daya manusia. Adapun alasan peneliti tertarik dengan aspek tersebut dikarenakan sebaik apapun peraturan, kelembagaan yang dibuat tidak akan berjalan dengan baik jika aparatur yang menjalankannya tidak profesional. Dalam artian, sumber daya manusia merupakan hal utama dikarenakan yang menyelenggarakan pelayanan publik itu adalah manusia itu sendiri (aparatur).

Sudah saatnya pemerintah daerah melakukan perubahan pada aspek sumber daya manusia agar dapat tercipta pegawai negeri sipil yang profesional. Sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten tentunya dapat menghasilkan kinerja yang optimal serta pelayanan yang maksimal dengan harapan dapat mencapai tujuan dasar dari birokrasi itu sendiri.

Pelayanan terbagi menjadi dua organisasi, yaitu publik dan *private*. Yang membedakan kedua organisasi tersebut terletak pada tujuan dan sasaran, akuntabilitas, *merit system*, jaminan kerja, koordinasi, keterlibatan politik dalam pembuatan keputusan, personalitas antara manajer publik dan *private* (Bruce McCallum dalam Rohman, 2008:8).

Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung merupakan salah satu organisasi publik yang menyelenggarakan pelayanan perizinan, sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 26 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung adalah melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah dalam hal pelaksanaan kebijakan daerah dibidang penanaman modal dan perizinan dan melaksanakan kewenangan

pemerintah daerah dibidang penyusunan rencana tata ruang kota, tertib administrasi dan berestetika yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai salah satu organisasi publik di Kota Bandar Lampung, BPMP memiliki salah misi yaitu menciptakan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur yang profesional dan sistem kerja yang baik. Tetapi, pada implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan yang tentunya dapat menghambat tercapainya misi tersebut, diantaranya masyarakat yang beranggapan bahwa mendapatkan pelayanan BPPM masih berbelit-belit dan masih adanya unsur nepotisme. Pemikiran yang beredar di masyarakat tersebut membuat masyarakat enggan berurusan dengan birokrasi pemerintahan, seperti contoh Izin Mendirikan Bangunan masyarakat malas membuatnya kecuali masyarakat atau pengusaha tersebut membutuhkan izin tersebut sebagai salah satu syarat memperoleh izin lain. Pemikiran tersebut juga membuat masyarakat banyak yang lebih memilih menyuruh orang lain calo untuk mengurus perizinan dari pada datang sendiri ke tempat dinas atau badan yang menangani perizinan. Pengusaha dengan berbagai kesibukan yang ada, dalam proses perizinan sering kali menggunakan oknum dengan memberikan sejumlah uang agar proses berjalan dengan cepat dan lancar.

Sebagai contoh juga banyak perizinan yang keluar tidak sesuai peruntukan misalnya tempat karaoke dan *mall* yang berdiri di kawasan pendidikan, sehingga sering memunculkan polemik antara pengusaha, BPMP Kota Bandar Lampung sebagai badan yang mengeluarkan perizinan dan Dewan Perwakilan Daerah Kota Bandar Lampung. Walaupun pada akhirnya hal tersebut tidak selesai dengan jelas dikarenakan tidak diawasi secara transparan oleh DPRD Kota Bandar Lampung

itu sendiri. Diduga hal tersebut selesai dengan *link* kekuasaan dan adanya praktik suap, sehingga yang awalnya anggota dewan menggunakan fungsi pengawasan terkait izin yang tidak sesuai dengan kawasan, nyatanya masih saja usaha tersebut berjalan.

Untuk menjawab keluhan masyarakat Kota Bandar Lampung terkait perizinan yang kurang baik seperti yang sudah ada dibenak masyarakat selama ini, maka Pemerintah Kota Bandar Lampung membentuk pelayanan satu atap. Pelayanan satu atap ini diresmikan pada 12 Mei 2008 . Salah satu badan yang menangani perizinan yang ada di pelayanan satu atap tersebut adalah BPMP Kota Bandar Lampung.

BPMP Kota Bandar Lampung menangani berbagai jenis perizinan yaitu : Izin Prinsip Penanaman Modal (IPPM), Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal (IPPPM), Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal (IPPPM), Izin Usaha, Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Merger), Izin Usaha Perluasan/ Perubahan, Izin Pengendalian Menara Telekomunikasi, Izin Usaha Industri (IUI), Izin Keterangan Rencana Kota (K RK), Izin Pendahuluan Membangun (IPM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Izin Gangguan (HO), Izin Perletakan Titik Reklame (IPTR), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Gudang (TDG), Tanda Daftar Industri (TDI), Surat Izin Usaha Kepariwisataa n (SIUK/TDUP), Izin Usaha Angkutan (IUA), Izin Usaha Toko Modern (IUTM), Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP) dan Surat Izin Usaha Perdagangan Minimum Beralkohol (SIUP-MB)

Walaupun dengan usaha untuk memperbaiki pelayanan perizinan melalui diselenggarakannya pelayanan satu atap untuk mempercepat proses perizinan, nyatanya masih saja ada masyarakat atau pengusaha menggunakan oknum dalam perizinan. Hal ini tidak lain tidak bukan untuk mempercepat terbitnya perizinan baik pengusaha atau masyarakat tersebut. Selama dua tahun berturut-turut (2011-2012) BPMP Kota Bandar Lampung mendapat lapor merah pada Survei Integritas KPK (www.kpk.go.id). Indeks integritas tersebut terfokus pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Pada pelayanan IMB dan SIUP tersebut, terlihat jelas bahwa belum maksimalnya upaya perbaikan lingkungan kerja, sistem administrasi, perilaku individu dalam pemerintah Kota Bandar Lampung sehingga sering terjadinya ketidaksesuaian dengan biaya resmi. Kata lain, sering terjadinya pungutan-pungutan diluar biaya resmi yang telah ditentukan. Tentunya jika hal ini masih terjadi berarti masih ada pengeluaran masyarakat sebagai bentuk kompensasi guna mempercepat perizinan. Kerap terjadinya keterlambatan pada proses tersebut menjadi kendala yang hingga saat ini belum dapat diatasi oleh BPMP Kota Bandar Lampung. Demikian, patologi birokrasi masih terjadi walaupun dilakukan dengan pelayanan satu atap. Hal itu besar kemungkinan terjadi dikarenakan yang mengerjakan perizinan tersebut adalah orang-orang yang sama. Hanya saja dibentuk satu atap.

Dengan permasalahan ini, sudah saatnya Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung melakukan perubahan di segala aspek untuk membenahi kinerja yang masih dinilai kurang baik oleh masyarakat. Aspek penting perubahan birokrasi ini salah

satunya dengan cara mendorong sumber daya manusia atau pegawai negeri sipil yang profesional.

Pemikiran untuk membangun aparatur birokrasi yang handal, profesional dan menjunjung tinggi nilai kejujuran serta etika profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sangat diperlukan sebagai salah satu cara untuk mewujudkan penyelenggara kegiatan pembangunan dan penyelenggara pelayanan publik yang optimal. Mengingat pentingnya peran aparatur dalam menyelenggarakan peran dan fungsinya, perlu kiranya dicari dan dirumuskan suatu pendekatan strategis untuk membangun wajah baru aparatur profesional yang handal, tanggap, inovatif, fleksibel dan tidak prosedural dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pembangunan. Peran pemerintah yang selama ini sebagai *ruler* seharusnya diganti dengan sebagai fasilitator seperti yang dikatakan oleh Osborne & Gaebler dalam Wiramon (2001:11), yang memperkenalkan paradigma baru dengan menempatkan birokrasi sebagai fasilitator bukan sebagai ruler atau patron. Upaya untuk mewujudkan cita-cita tersebut tetap harus dilakukan demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik dan mampu memperbaiki citra birokrasi Indonesia yang selama beberapa dasawarsa banyak menimbulkan citra negatif dan telah kehilangan legitimasi di mata masyarakat.

Pada penelitian mengenai profesionalisme ini akan lebih diarahkan kepada aparatur birokrasi bukan lembaga/badan/instansi. Hal ini didasari pemikiran bahwa sebaik apapun program yang dimiliki lembaga/badan/instansi pemerintahan tidak akan berjalan baik jika aparatur yang menjalankan birokrasi tersebut tidak menunjukkan sikap yang profesional.

Penelitian ini akan di lakukan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Adapun alasan penelitian dilakukan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung sebagai berikut :

Pertama, instansi tersebut melakukan pelayanan perizinan terhadap masyarakat maka diperlukan aparatur yang profesional. Kedua, instansi tersebut menerapkan pelayanan satu atap sehingga diperlukan pegawai yang profesional. Ketiga, berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada pra-riset di bulan November 2014, BPMP Kota Bandar Lampung memiliki Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berjumlah 80 orang pegawai dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, PNS yang berlatar belakang pendidikan Strata Dua (S-2) sebanyak 13,75% sedangkan yang mengenyam pendidikan Strata Satu (S-1) mencapai 55% selebihnya mengenyam pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA).

Berdasarkan data tersebut aparatur Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung seharusnya dapat dengan mudah meningkatkan dan melaksanakan asas profesionalisme dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu diharapkan dengan pendidikan yang mumpuni maka mereka akan mampu menganalisis dinamika lingkungan kerja dan lingkungan eksternal yang berada disekitarnya serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dengan cara kerja yang lebih bersahaja serta berorientasi kepada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimanakah profesionalisme aparatur Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mendeskripsikan Profesionalisme aparatur birokrasi publik dalam pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini merupakan kajian ilmu administrasi negara dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi ilmu administrasi negara khususnya mengenai Birokrasi Publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat berguna dalam meningkatkan profesionalisme bagi instansi terkait pada birokrasi dalam pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur BPMP Kota Bandar Lampung.