

## Evaluasi Kebijakan Standar Pelayanan Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Norlina

Alumni Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara  
Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

**Abstract:** *The aim of this study was to obtain and evaluate information on the Service Standards Policy BPPMD East Kalimantan province viewed from the component service standards and policies for the organization as well as the impact of the policy. While the method of analysis used by three (3) lines of activities going on simultaneously, namely data collection, Condensation, data presentation, and conclusion / verification.*

**Keywords :** *Evaluation , Policies , Standards Services .*

**Abstrak:** *Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan mengevaluasi Kebijakan Standar Pelayanan pada BPPMD Provinsi Kalimantan Timur dilihat dari komponen standar pelayanan maupun kebijakan di bidang organisasi serta dampak kebijakan tersebut. Sedangkan metode analisis data yang digunakan melalui 3 (tiga) jalur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu pengumpulan data, Kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.*

**Kata Kunci :** *Evaluasi, Kebijakan, Standar Pelayanan.*

Pelayanan publik yang optimal dan prima yang merupakan pengharapan dari seluruh masyarakat menjadi ukuran terhadap kinerja yang dilakukan oleh lembaga/instansi pelayanan publik. Penggambaran ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik maka akan selalu menjadi pembenahan pemerintah dalam mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang telah diimplementasikan.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah berlaku. Pada pasal 9 mengatur bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dan pada pasal 20 mengatur bahwa seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan di Indonesia yang termasuk dalam ruang lingkup seperti diatur dalam Undang-Undang ini, wajib memiliki standar Pelayanan. Sejauh mana pelaksanaan kebijakan dimaksud perlu adanya evaluasi sebagai bahan dalam menentukan langkah maupun kebijakan selanjutnya.

Masyarakat dapat menilai apakah pelayanan itu mudah atau sulit, sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui kondisi penyampaian pelayanan yang sesungguhnya dan dapat menjembatani serta sebagai bahan evaluasi untuk langkah-langkah kebijakan selanjutnya.

Oleh karena itu peneliti menganggap masalah ini penting untuk diteliti dengan judul “Evaluasi Kebijakan Standar Pelayanan Pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur”.

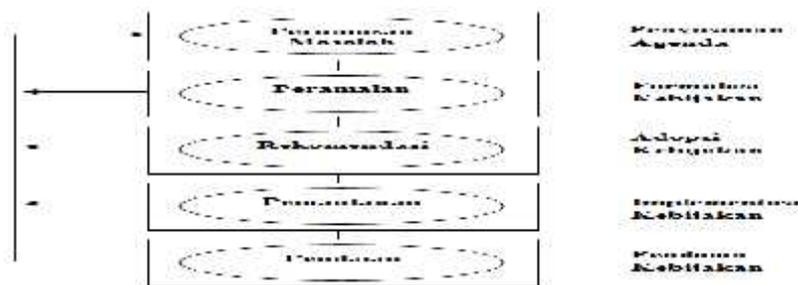
Beberapa hasil penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai dasar dan perbandingan dalam penelitian yang akan dilakukan, antara lain :

1. Ratih Anggraini, Soesilo Zauhar, Siswidiyanto dengan judul Evaluasi Kebijakan Publik (Evaluasi terhadap Proses Pengadaan Anjungan Mandiri Kepegawaian Berdasarkan Perpres No. 54 Tahun 2010 di BKD Kota Malang. Tesis. Malang. Hasil penelitian ini adalah 1). Pelaksanaan pengadaan anjungan mandiri kepegawaian dapat diselesaikan tepat waktu sebelum tahun anggaran 2011 berakhir, namun proses pengadaan AMK lambat akibat perubahan rencana umum pengadaan. 2). Evaluasi terhadap hasil capaian menunjukkan bahwa sistem aplikasi ini belum efektif dan efisien dalam hal pencapaian target operasionalisasi AMK di Tahun 2012 dikarenakan tingkat pengetahuan dan elektabilitas pengguna layanan terhadap aplikasi ini masih rendah.
2. Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gadjah Mada dan *The Ford Foundation*, 1999 dan 2000, Penelitian Kinerja Pelayanan Umum di tiga wilayah, (a) Daerah Istimewa Yogyakarta; (b) Sumatera Barat(c) Sulawesi Tenggara. Hasil penelitian ini secara umum kinerja pelayanan umum di daerah tersebut masih belum baik dengan masih rendahnya akuntabilitas, reponsivitas, konsentrasi pelayanan dan efisiensi pelayanan. Aspek yang paling lemah adalah akuntabilitas pelayanan. Sedangkan aspek yang relatif lebih baik adalah konsentrasi pelayanan dan efisiensi pelayanan.
3. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 2001 *A Comparative Research Project on Rural Public Service and Local Level Civil Service, 2001* Hasil penelitian, walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik, bahkan beberapa hal menunjukkan kualitas pelayanan membaik, secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.
4. Wahyu Kuncoro, Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di RSUD. Dr. Soetomo. Hasil penelitian mengungkapkan Perda Pelayanan Publik diterjemahkan melalui Program Pelayanan Prima. Implementasi Perda Pelayanan Publik berjalan cukup baik seiring dengan tersedianya fasilitas dan peralatan medis rumah sakit, kualitas SDM yang memadai, prosedur baku pelayanan kesehatan dan biaya pengobatan yang terjangkau. Namun demikian, tindak lanjut terhadap 154 protes dan kemudahan pelayanan masih banyak dikeluhkan para pasien, yang dinilai kurang cepat dalam merespon protes.

### **Kebijakan publik**

Definisi kebijakan publik adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah karena merupakan upaya memecahkan, mengurangi, dan mencegah suatu keburukan serta sebaliknya menjadi penganjur, inovasi, dan pemuka terjadinya kebaikan dengan cara terbaik dan tindakan terarah (Syafiie, 2006:104). Identik dengan hal tersebut, pengertian dari sisi kebijakan publik, bahwa: *Public Policy* dapat dilihat dari konsep filosofis, sebagai suatu produk, sebagai suatu proses, dan sebagai suatu kerangka kerja (Keban, 2004:55).

Menurut Dunn dalam tahapan-tahapan kebijakan publik seperti pada gambar berikut: (Dunn, 2003:214-216).



**Gambar 2.1**

Tahap-tahap Dalam Proses Pembuatan Kebijakan

(Sumber: Dunn, 2003:25)

Evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi kebijakan digunakan untuk mengukur keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu kebijakan publik. “Evaluasi kebijakan publik merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat “membuahkan hasil”, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan dan/atau target kebijakan publik yang ditentukan” (Muhadjir, dalam Widodo, 2008:112).

Dalam bahasa yang lebih singkat, evaluasi adalah “Kegiatan yang bertujuan untuk menilai “manfaat” suatu kebijakan” (Jones, dalam Winarno, 2007:16). Secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai “Kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang menyangkut substansi, implementasi, dan dampak”.

Beberapa kriteria rekomendasi kebijakan yang sama dengan kriteria evaluasi kebijakan yaitu :

- a. Efektivitas
- b. Efisiensi
- c. Kecukupan
- d. Pemerataan
- e. Responsivitas
- f. Ketepatan

Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*).

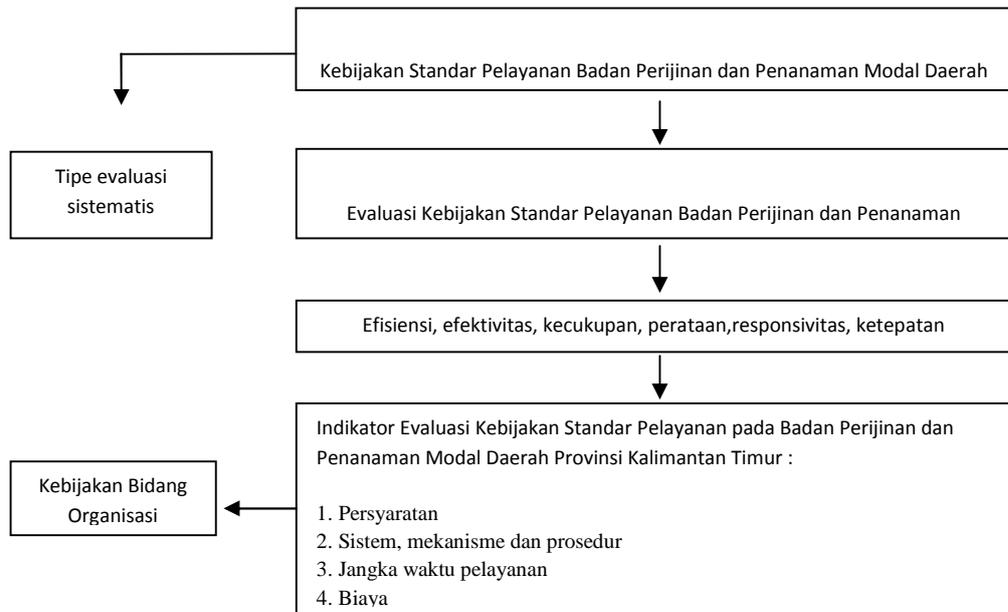
Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah berlaku, mengatur bahwa seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan di Indonesia yang termasuk dalam ruang lingkup seperti diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20, wajib memiliki standar pelayanan.

Standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Acuan kualitas disebut komponen standar pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan keterkaitan dengan penyampaian pelayanan dengan komponen :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

**Kerangka Pikir Penelitian**



**Gambar 2.3**  
Kerangka Pikir Penelitian

**Metode Penelitian**

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Contoh penelitian dengan bentuk kualitatif dapat berupa penelitian tentang kehidupan, riwayat, dan perilaku seseorang, disamping juga tentang peranan organisasi, pergerakan sosial, atau hubungan timbal-balik (Strauss dan Corbin, 2003:4). Menurut Bogdan dan Taylor (1975), penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Moleong, 2004:3). Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan Biro Organisasi Setda Provinsi Kalimantan Timur.

**Fokus Penelitian**

- 1). Persyaratan
- 2). Sistem, mekanisme dan prosedur
- 3). Jangka waktu pelayanan
- 4). Biaya

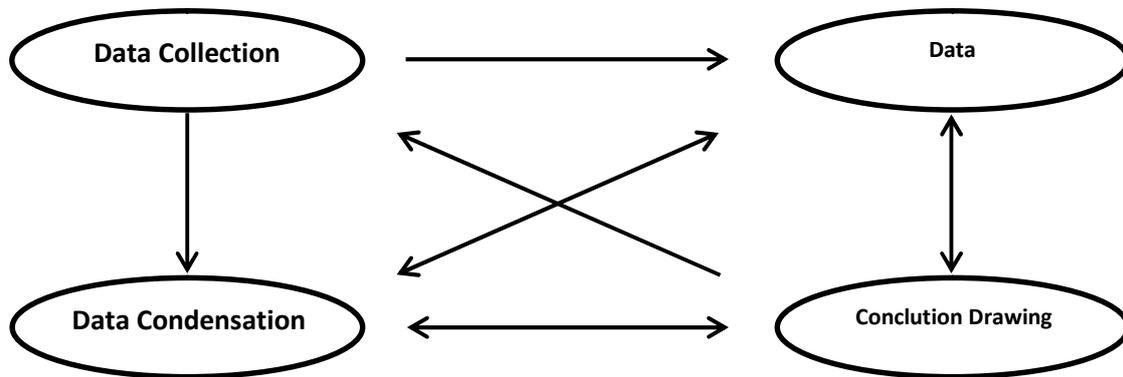
- 5). Produk pelayanan
- 6). Penanganan pengaduan, saran dan masukan

### Teknik Pengumpulan Data

- 1) Teknik Pengumpulan Data Primer
- 2) Teknik Pengumpulan Data Skunder

### Analisis Data

- 3) Data Kondensasi
- 4) Penyajian Data
- 5) Kesimpulan/verifikasi



**Gambar 3.1.**  
Component Of Data Analysis : Interactive Model  
Sumber : Miles, Huberman dan Saldana (2014)

### Keabsahan Data

- 6) Derajat Kepercayaan
- 7) Keteralihan
- 8) Ketergantungan
- 9) Kepastian

### Evaluasi Kebijakan Standar Pelayanan Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Pembentukan Badan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 17 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) termasuk didalamnya pendelegasian kewenangan, terdapat 102 ijin dan non ijin tentunya berdampak pada pelaksanaan standar pelayanan yang telah ditetapkan ditambah adanya Undang-Undang 23 Tahun 2014 akan menambah volume pekerjaan.

Penyelenggara harus menjaga agar kualitas pelayanannya tidak menyimpang dari yang dijanjikan, untuk itu dibuat Keputusan Kepala Badan Perijinan dan Penanaman Modal Provinsi Kalimantan Timur Nomor : 192.A/188.4/BPPMD-PTSP/2012 tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Badan Perijinan dan Penanaman Modal

Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Komponen standar pelayanan keterkaitan proses penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

### **Persyaratan Pelayanan**

1. Dari segi efektifitas, keberadaan persyaratan pelayanan yang dibuat efektif untuk dipenuhi secara administrasi. Peryaratan pelayanan yang dibuat sesuai dengan masing-masing jenis pelayanan sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan. Tidak ada ganda persyaratan dengan instansi teknis dikarenakan telah dipenuhi dan dilakukan pada pelayanan terpadu. Dengan adanya persyaratan dapat dilihat/diukur profil pengguna layanan.
2. Dari segi efisiensi, persyaratan pelayanan tersebut efisien dikarenakan adanya penyederhanaan persyaratan pelayanan yang tidak dicantumkan tetapi tetap dipenuhi oleh penggun layanan. Pemenuhan tersebut dilakukan karena merupakan kebutuhan yang tidak terpisahkan dengan pelaksanaan peijinan/rekomendasi dilapangan. Hasil-hasil yang diharapkan dari sebuah persyaratan pelayanan tersebut dapat dipenuhi yaitu proses pelayanan dilakukan dalam satu tempat sehingga menghemat waktu dan tenaga.
3. Dari segi kecukupan, keberadaan persyaratan pelayanan dapat dikatakan memuaskan kebutuhan, nilai ini dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap persyaratan pelayanan yang sangat memuaskan.
4. Dari segi pemerataan, keberadaan persyaratan pelayanan tidak diskriminasi karena persyaratan diberlakukan kepada semua pelanggan tanpa melihat kedudukan maupun status sosial pengguna layanan. Tidak ada perbedaan antara pelanggan satu dan lainnya. Semua memiliki hak yang sama dalam memenuhi persyaratan pelayanan sangat sesuai.
5. Dari responsivitas, keberadaan persyaratan pelayanan ini responsif. Responsif terhadap keinginan masyarakat yang ingin pelayanan mudah. Hal ini dapat dilihat dari langkah dalam memverifikasi dan validasi persyaratan pelayanan berdasarkan kelengkapannya. Jika persyaratan tersebut tidak lengkap maka langsung dikembalikan dan jika lengkap langsung diproses lebih lanjut.
6. Dari segi ketepatan, keberadaan persyaratan pelayanan sangat tepat sebagai sistem manajemen mengatur proses pelayanan awal. Persyaratan pelayanan ini menjadi proses awal untuk ke proses selanjutnya.

### **Sistem mekanisme prosedur**

1. Dari segi efektifitas, keberadaan sistem, mekanisme dan prosedur efektif untuk mengatur proses sebuah pelayanan. Sistem ini mengatur dari awal proses

hingga akhir proses. Hasil-hasil yang diharapkan dari tujuan dibuatnya sistem mekanisme prosedur ini dapat dipenuhi yaitu proses pelayanan yang terarah.

2. Dari segi efisiensi, sistem, mekanisme, prosedur tersebut efisien dikarenakan adanya penyederhanaan prosedur perijinan yang dibedakan menjadi 2 yaitu sistem, mekanisme prosedur keterkaitan peninjauan lapangan oleh instansi teknis dan tanpa peninjauan lapangan. Hasil-hasil yang diharapkan dapat dipenuhi dengan pembedaan proses pelayanan tersebut.
3. Dari segi kecukupan, keberadaan sistem, mekanisme prosedur tersebut dapat dikatakan memuaskan kebutuhan, nilai dilihat dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur sistem, mekanisme prosedur yang mudah dipahami.
4. Dari segi pemerataan, keberadaan sistem, mekanisme prosedur ini tidak diskriminasi karena sistem, mekanisme prosedur diberlakukan kepada semua pelanggan tanpa melihat kedudukan maupun status sosial pengguna layanan. Tidak ada perbedaan antara pelanggan satu dan lainnya. Semua memiliki hak yang sama dalam melalui proses pelayanan sesuai sistem mekanisme prosedur.
5. Dari responsivitas, keberadaan sistem, mekanisme prosedur ini responsivitas/mengakomodir keinginan masyarakat agar proses sebuah pelayanan dapat diketahui.
6. Dari segi ketepatan, keberadaan sistem, mekanisme dan prosedur initepat sebagai sistem manajemen mengatur proses pelayanan dari awal hingga akhir.

#### **Waktu Penyelesaian**

1. Dari segi efektifitas, waktu penyelesaian yang dibuat efektif sesuai dengan jenis pelayanan dan dihindari terjadinya keterlambatan. Setiap jenis pelayanan memiliki kepastian dalam penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditentukan berbeda-beda tergantung pada jenis pelayanan, keterkaitan dengan instansi lain atau tidak keterkaitan dengan instansi lain.
2. Dari segi efisiensi, waktu penyelesaian efisien dilihat dari kecepatan pelayanan sesuai standar waktu yang dibuat, penentuan waktu sesuai dengan jenis pelayanannya dan tingkat proses lebih lanjut yang berbeda-beda berdasarkan SOP.
3. Dari segi kecukupan, waktu penyelesaian pelayanan dapat dikatakan memuaskan kebutuhan, nilai ini dilihat dari tingkat kinerja BPPMD secara berkala menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
4. Dari segi pemerataan, waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan tidak diskriminasi karena waktu penyelesaian diberlakukan kepada semua pelanggan tanpa melihat kedudukan maupun status sosial pengguna layanan melainkan sesuai berkas lengkap yang diajukan. Proses dan penyelesaian sesuai dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan.
5. Dari responsivitas, waktu penyelesaian pelayanan responsif terhadap keinginan masyarakat yang ingin kepastian dalam hal kecepatan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari waktu penyelesaian yang dijanjikan sesuai dengan jenis pelayanan dan tingkat kesulitan proses.

6. Dari segi Ketepatan, waktu penyelesaian pelayanan tepat sesuai dengan yang dijanjikan untuk masing-masing jenis pelayanan dalam kurun waktu tertentu. Hanya saja ada beberapa mengalami keterlambatan dikarenakan keterkaitan dengan peninjauan tim teknis.

### **Biaya**

1. Dari segi efektifitas, biaya efektif sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dimana prosesnya ditetapkan oleh DPRD. Disamping itu ada beberapa yang gratis.
2. Dari segi efisiensi, biaya yang dikenakan efisien dikarenakan sesuai dengan jenis pelayanannya dan beberapa pelayanan gratis.
3. Dari segi kecukupan, kepastian biaya sesuai dengan kebijakan dan dapat dikatakan memuaskan kebutuhan, nilai ini dilihat dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap biaya.
4. Dari segi pemerataan, biaya yang dikenakan diberlakukan kepada semua pelanggan sesuai dengan jenis pelayanan tanpa melihat kedudukan maupun status sosial pengguna layanan. Tidak ada perbedaan antara pelanggan satu dan lainnya.
5. Dari responsivitas, biaya yang ada responsif terhadap keinginan masyarakat yang ini biaya murah dan terjangkau. Pada beberapa jenis pelayanan disini secara umum gratis/tidak dipungut biaya.
6. Dari segi Ketepatan, Biaya yang diterapkan sesuai dengan kebijakan yaitu Peraturan Daerah Provinsi Kaltim untuk pengenaan tarif. Jika pelayanan tersebut gratis maka tidak ada pemungutan biaya. Kesemuanya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **Produk Pelayanan**

1. Dari segi efektifitas, produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan tujuan pengajuan pelayanan pelanggan. Hal tersebut tertuang dalam dokumen perijinan/rekomendasi.
2. Dari segi efisiensi, produk pelayanan tersebut efisien dikarenakan adanya penyederhanaan hasil produk yang cukup ditandatangani oleh Kepala BPPMD Provinsi Kaltim.
3. Dari segi kecukupan, produk pelayanan yang dihasilkan dapat dikatakan memuaskan kebutuhan, nilai ini dilihat dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang menggunakan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap produk pelayanan.
4. Dari segi pemerataan, produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan, tidak ada perbedaan dan diskriminasi dikarenakan produk pelayanan diterima sesuai kepada semua pelanggan tanpa melihat kedudukan maupun status sosial pengguna layanan. Tidak ada perbedaan antara pelanggan satu dan lainnya. Semua memiliki hak yang sama dalam memperoleh produk pelayanan.

5. Dari Responsivitas, produk pelayanan responsif terhadap keinginan masyarakat yang ingin surat perijinan/rekomendasi sesuai dengan yang diinginkan/diajukan.
6. Dari segi Ketepatan, produk pelayanan sesuai dengan jenis perijinan/rekomendasi yang diajukan.

#### **Sistem pengaduan, saran dan masukan**

1. Efektifitas, sistem pengaduan, saran dan masukan telah dirancang dengan bagan alur sehingga arah proses pengaduan dapat diketahui dan ditindaklanjuti.
2. Dari segi efisiensi, sistem pengaduan, saran dan masukan efisien dikarenakan sistem yang dipergunakan bisa melalui telepon, fax, email, website, sms maupun langsung.
3. Dari segi kecukupan, sistem pengaduan, saran dan masukan dapat dikatakan memuaskan kebutuhan, nilai ini dilihat dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sistem pengaduan, saran dan masukan.
4. Dari segi pemerataan, sistem pengaduan saran dan masukan ini diberlakukan bagi siapa saja yang merasa kurang puas dengan pelayanan BPPMD Provinsi Kaltim, tidak diskriminasi, tanpa melihat kedudukan maupun status sosial pengguna layanan. Tidak ada perbedaan antara pelanggan satu dan lainnya dikarenakan adanya sistem penanganan.
5. Responsivitas, sistem pengaduan, saran dan masukan sebagai wujud responsivitas penyedia pelayanan dalam memenuhi keinginan masyarakat yang ingin pengaduan ditindaklanjuti.
6. Dari segi Ketepatan, sistem, pengaduan, saran dan masukan dilaksanakan sesuai dengan sistem/mechanisme yang ada dan ditindaklanjuti.

#### **Kesimpulan**

1. Persyaratan Pelayanan dapat memenuhi kriteria evaluasi dikarenakan telah disederhanakan, persyaratan ditetapkan untuk masing-masing jenis pelayanan, memenuhi tingkat kepuasan masyarakat terlihat dari IKM, tidak diskriminasi, tidak duplikasi persyaratan dan hasil yang diperoleh sesuai dengan jenis perijinan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dapat memenuhi kriteria evaluasi dikarenakan dapat diketahui alur pelayanan, disederhanakan, memenuhi tingkat kepuasan masyarakat terlihat dari IKM, tidak diskriminasi, sesuai dengan harapan masyarakat yang ingin mengetahui proses perijinan yang berlangsung dan hasil yang diperoleh sesuai dengan proses perijinan yang dilalui.
3. Jangka Waktu Penyelesaian dapat memenuhi kriteria evaluasi dikarenakan berdasarkan proses masing-masing jenis pelayanan, mengutamakan kecepatan penyelesaian, memenuhi tingkat kepuasan masyarakat terlihat dari IKM, tidak diskriminasi, sesuai dengan harapan masyarakat yang ingin pelayanan cepat dan hasil yang diperoleh sesuai dengan waktu yang ditentukan.
4. Penetapan biaya dapat memenuhi kriteria evaluasi dikarenakan penentuan biaya/tarif ditetapkan masing-masing jenis pelayanan, dengan biaya secara umum gratis dan sesuai dengan Peraturan Daerah bagi yang dikenakan biaya,

terjangkau, tidak diskriminasi, sesuai dengan harapan masyarakat yang ingin biaya murah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Produk pelayanan dapat memenuhi kriteria evaluasi dikarenakan produk yang dihasilkan sesuai dengan jenis pelayanan, Pendelegasian kewenangan untuk penandatanganan oleh Kepala BPPMD Provinsi Kaltim, memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan hasil IKM, tidak diskriminasi, dan produk yang dihasilkan sesuai dan tepat dengan jenis pelayanan yang diajukan.
6. Sistem pengaduan, saran dan masukan dapat memenuhi kriteria evaluasi dikarenakan adanya bagan alur proses pengaduan, dapat dilakukan langsung maupun melalui media yang telah ditetapkan, dapat memenuhi kepuasan masyarakat dengan yang ingin menyampaikan keluhan, tidak diskriminasi, adanya petugas yang melayani pengaduan dan pengaduan ditindaklanjuti.

Faktor-faktor determinan keterkaitan dengan penerapan standar pelayanan antara lain :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Dalam membangun kesadaran bagi tiap-tiap penyedia pelayanan dengan bersama-sama memaksimal komitmen dan koordinasi secara kontinyu dengan instansi teknis terkait.
2. Faktor aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan dalam bentuk standar pelayanan, karena dalam menerapkan standar pelayanan tersebut banyak kebijakan yang dapat diterapkan seperti kebijakan tentang standar operasional prosedur, peraturan daerah dan peraturan dari kementerian teknis keterkaitan dengan masing-masing jenis pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Alat ini dapat berupa kelembagaan dilihat dari struktur organisasi, ketatalaksanaan dilihat dari standar pelayanan, SOP, pendayagunaan aparatur dilihat dari analisis beban kerja, SDM dan formasinya dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dilihat dari program renstra, indikator kinerja maupun hasil lakip.
4. Faktor pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik hal ini dapat ditingkatkan dengan pemberian reward dan telah ditindaklanjuti dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 17 Tahun 2011, mengenai pemberian tunjangan khusus bagi penyelenggara pelayanan.
5. Faktor keterampilan petugas merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan. Kemampuan secara umum dapat dipenuhi namun kemampuan secara teknis sesuai dengan jenis pelayanan masih perlu ditindaklanjuti dengan penempatan tenaga/pegawai teknis pada BPPMD Provinsi Kalimantan Timur.
6. Faktor sarana keterkaitan dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya

termasuk didalamnya sarana keuangan melalui program dalam indikator kinerja meningkatnya percepatan sistem pelayanan perijinan terpadu satu pintu.

### Saran

1. Memaksimalkan penerapan standar pelayanan sebagai acuan perencanaan program kegiatan dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan.
2. Melengkapi sumber daya manusia teknis pada BPPMD Provinsi Kalimantan Timur.
3. Melakukan analisis beban kerja sesuai dengan kondisi sekarang. Analisis beban kerja ini akan menjadi dasar untuk penambahan pegawai, perubahan nomenklatur dengan menambah sub bidang maupun peningkatan status kelembagaan bidang pelayanan perijinan.
4. Memaksimalkan komitmen dan koordinasi dengan instansi-instansi teknis dalam peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
5. Memaksimalkan program kegiatan pada indikator kinerja meningkatnya percepatan sistem pelayanan perijinan terpadu satu pintu

### Daftar Pustaka

- Anonim. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
\_\_\_\_\_.Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Timur  
\_\_\_\_\_.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan  
\_\_\_\_\_.Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 17 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu (PTSP)
- Dun, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jones, Charles O. 1984. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, Saldana, Johnny. 2014. *Qualitative data analysis 3<sup>rd</sup> Edition: Source book of Bew Methods*. Beverly Hills: SAGE Publications Inc.
- Moleong, Lexy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Sistem Administrasi publik Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Nugroho, Riant. 2006. *Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang: Model-Model Permusan, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: PT Buku Kita.

\_\_\_\_\_. 2005. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Edisi Kedua, Cetakan kelima. Jakarta: Bumi Aksara.