

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA TANJUNGBALAI**

**T E S I S**

Oleh

**FATIMATUZAHRO TANJUNG  
NPM. 161801078**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/1/20

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA TANJUNGBALAI**

**T E S I S**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik  
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area - Medan

Oleh

**FATIMATUZAHRO TANJUNG**

**NPM. 161801078**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/1/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul** : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai

**Nama** : Fatimatuzahro Tanjung

**NPM** : 161801078

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



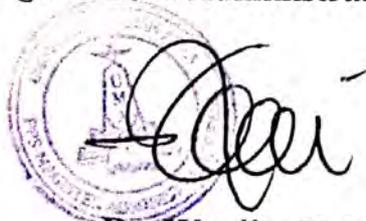
**Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II**



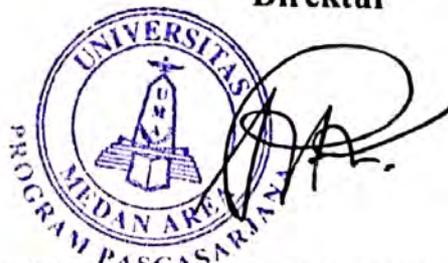
**Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada Tanggal 21 Mei 2018**

**Nama : Fatimatuzahro Tanjung**

**NPM : 161801078**



### **Panitia Penguji Tesis**

**Ketua Sidang : Dr. Abdul Kadir, M.Si**  
**Sekretaris : Drs. Usman Tarigan, MS**  
**Pembimbing I : Dr. Warjio, MA**  
**Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum**  
**Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)21/1/20

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2018

Yang menyatakan,

METERAI  
TEMPEL

2523CAEF974475046

6000  
ENAM RIBU RUPIAH

  
Fatimatuzahro Tanjung

## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA TANJUNGBALAI

**N a m a** : Fatimatzahro Tanjung  
**N P M** : 161801078  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Warjio, MA  
**Pembimbing II** : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, Pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalaidan menganalisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan informan penelitiannya diambil secara *purposive sampling*, Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan kunci, informan utama, dan informan tambahan, yaitu Kepala Dinas, sekretaris, Kepala bidang dan masyarakat yang yang mengurus izin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu(DPM PPTSP) Kota Tanjungbalai yang dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan pelayanan), dan *emphaty* (kemampuan dalam memahami) secara umum sudah cukup baik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM PPTSP) Kota Tanjungbalai perlu memperkuat fungsi penyederhanaan dan percepatan pelayanan perizinan dengan melengkapi dan mengembangkan struktur organisasi, sehingga fungsi pelayanan baik pada *front office* maupun *back office* dapat berjalan dengan baik. Untuk itu perlu dilakukan penambahan staf untuk memenuhi pelayanan perizinan

Kata Kunci:kualitas Pelayanan, Perizinan Terpadu Satu Pintu.

## ABSTRACT

### **ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN THE AT THE ONE STOP SERVICE OFFICE (DMPPTSP) OF TANJUNGBALAI CITY**

**N a m e** : **Fatimatuzahro Tanjung**  
**N P M** : **161801078**  
**Study Program** : **Master of Science in Publik Administration**  
**Supervisor I** : **Dr. Warjio, MA**  
**Supervisor II** : **Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

*Today the delivery of public services is still faced with conditions that have not been in accordance with the needs and changes in various areas of life in society, nation, and state. Therefore, it is necessary to conception of public service system that contains values, perception, and behavioral reference that can realize human rights as mandated by the 1945 Constitution of the State of the Republic of Indonesia can be applied so that people obtain services in accordance with the hopes and ideals of national goals. Considering the foregoing, the Government has issued Law Number 25 Year 2009 on Public Service. This study aims to analyze the quality of public services in the Department of Investment and Integrated Licensing One Door City Tanjungbalai and analyze what factors affect the quality of public services in the Department of Investment and Integrated Licensing One Door City Tanjungbalai. The method used is descriptive qualitative, with the researcher's research taken by purposive sampling. In this research, the researcher use the key informant, the main informant, and the additional informant, that is the Head of Service, secretary, Head of field and the community who take care of the permit. The results of this study indicate that the quality of public services at the One Stop Service Office (DPM PPTSP) of Tanjungbalai City viewed from the tangible dimension (reliability), responsiveness (asset responsiveness), assurance ), and emphaty (ability to understand) in general is good enough. The One Stop Service Office (DPM PPTSP) of Tanjungbalai needs to strengthen the simplification and acceleration of licensing services by completing and developing the organizational structure, so that the service functions both at the front office and back office can run well. For that reason, it is necessary to add staff to fulfill the service permit*

*Keywords: Service Quality, Integrated Licensing One Door .*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, 05 April 2018

**P e n u l i s**

**Fatimatuzahro Tanjung**

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua dan Putraku tercinta yang selalu mendukung dan mendo'akan demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.
2. Bapak Prof.Dr.Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Rektor Universitas Medan Area
3. Ibu Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
4. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area, sekaligus sebagaisebagai Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan semangat untuk penyelesaian studi.
5. Bapak Dr. Isnaini, SH. M.Humsebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.

6. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Tanjungbala beserta seluruh staf, atas informasi yang diberikan kepada penulis guna penyelesaian tesis ini.
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar khususnya prodi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
8. Terimakasih pula kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do`a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Medan, 05 April 2018

**Penulis**

**Fatimatuzahro Tanjung**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	7
1.7. Kerangka Penelitian.....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pelayanan Publik.....	11
2.1.1 Pelayanan Publik.....	11
2.1.2. Standar Pelayanan Publik .....	14
2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik .....	16
2.2. Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	30
2.2. 1Struktur Organisasi .....	30
2.2. 2Kemampuan Aparat .....	33
2.2. 3Sistem Pelayanan .....	34
2.3. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	36
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Waktu dan Tempa Penelitian.....	42
3.2. Metode Penelitian .....	42
3.3. Informan Penelitian.....	43

3.4. Definisi Konsep .....	44
3.5. Teknik Pengumpulan Operasional .....	45
3.6. Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1. Gambaran Umum Kota Tanjungbalai.....	48
4.1.2. Profil Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu KotaTanjungbalai.....	50
4.2. Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai.....	62
4.2.1. Ketampakan Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	64
4.2.2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	73
4.2.3. Responsivitas.....	88
4.2.4. Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	93
4.2.5. Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	98
4.7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai .....	100
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	116
5.2. Saran - Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan

berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, Pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dasar pertimbangan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah (a) bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, (b) membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik; (c) sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas; dan (d) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara

dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;

Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PPTSP) Kota Tanjungbalai mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam Bidang Penanaman Modal dan Merumuskan kebijakan dalam bidang perizinan dan investasi di Kota Tanjungbalai. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai mempunyai kedudukan sebagai unsurpelaksana daerah di bidang Investasi dan PelayananPerizinan dan Penanaman Modal, serta mempunyai tugas membantu Walikota dalam pengembanganinvestasi di daerah serta pelayanan perizinan dan Penanaman Modal. Pelayanan di bidang perizinan mengutamakan pelayanan yang prima,transparan dan propesional sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tantangan yang dihadapi dalam pengembangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai,meliputi:

- a. Etos kerja aparatur pemerintah daerah belum memadai;
- b. Masih adanya keengganan dari pihak-pihak tertentu untuk diawasi;
- c. Masih kurangnya kesadaran masyarakatdalampengurusan perizinan;
- d. Belum maksimalnya ketersediaan perda/perbup yang mengatur tetangperizinan di daerah
- e. Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang terbatas; dan
- f. Pemahaman pada tataran teknis kegiatan SKPD yang belum memadai (Renstra DPM-PPTST Kota Tanjungbalai 2016-2021).

Sejalan dengan Visi Pembangunan Jangka Menengah Kota Tanjungbalai tahun 2016-2021 adalah: **“Mewujudkan Kota Tanjungbalai yang Berprestasi, Religius, Sejahtera, Indah dan Harmonis”**, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai terkait langsung pada Misi ke-1 yaitu: Melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) untuk mencapai prestasi di berbagai bidang pembangunan dengan mengedepankan pelayanan publik yang prima, dengan tujuan : mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, dan sasarannya : meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan yang diberikan secara umum telah dapat berjalan dengan baik. Selain itu kebijakan ini juga telah selaras dengan kebijakan nasional yang mendukung yakni pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik dengan kebijakan Pelaksanaan pemerintah yang bersih dan bebas KKN dan penerapan standar pelayanan minimal (SPM). Dalam menjalankan tugas pemerintahan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PPTSP) utamanya yang terkait dengan wewenang pemberian pelayanan perizinan dan penanaman modal masih mengalami kendala dan permasalahan yang dihadapi. Beberapa kendala dan permasalahan yang masih muncul terkait tugas pokok dan fungsi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PPTSP) diantaranya adalah :

1. Masih adanya SKPD teknis terlambat dalam penerbitan Rekomendasi yang telah dimohonkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PPTSP), sehingga izin yang dimohonkan oleh masyarakat terlambat untuk diterbitkan
2. Masih adanya masyarakat bermohon izin melalui pihak ketiga
3. Masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat tentang kepengurusan perizinan secara terpadu.

Permasalahan tersebut diatas harus segera diatasi mengingat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PPTSP) adalah salah satu SKPD pengembangan pelayanan publik dan pelaksana misi pertama Kepala Daerah seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Selain itu berbagai permasalahan dan kendala diatas optimis akan dapat diatasi mengingat tantangan dan peluang di bidang pemerintahan umum dan pelayanan ke depan akan memberikan ruang bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PPTSP) untuk bekerja lebih baik dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan.

Atas dasar latar belakang permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang **"Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai"**.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut seperti yang telah diuraikan diatas, penulis dalam mengadakan penelitian tersebut memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai.
2. Menganalisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai.

#### 1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

- 1) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kota Tanjungbalai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
- 2) Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah khasanah pengetahuan administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan penelitian di bidang manajemen pelayanan publik.

#### 1.5. Kerangka Penelitian

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kerangka negara Indonesia sebagai *welfare state* dengan tujuan *bestuur zorg* dan juga pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat.

Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Posisi tawar masyarakat cenderung lemah, mereka hanya menerima produk layanan dari pemerintah tanpa bisa memberikan kontribusi langsung terhadap

produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga birokrasi tidaklah dibangun hanya sebagai bangunan semu untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat yang sejahtera dan mampu berkeaktifitas dengan produk pelayanan tersebut sehingga akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, Pemda sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

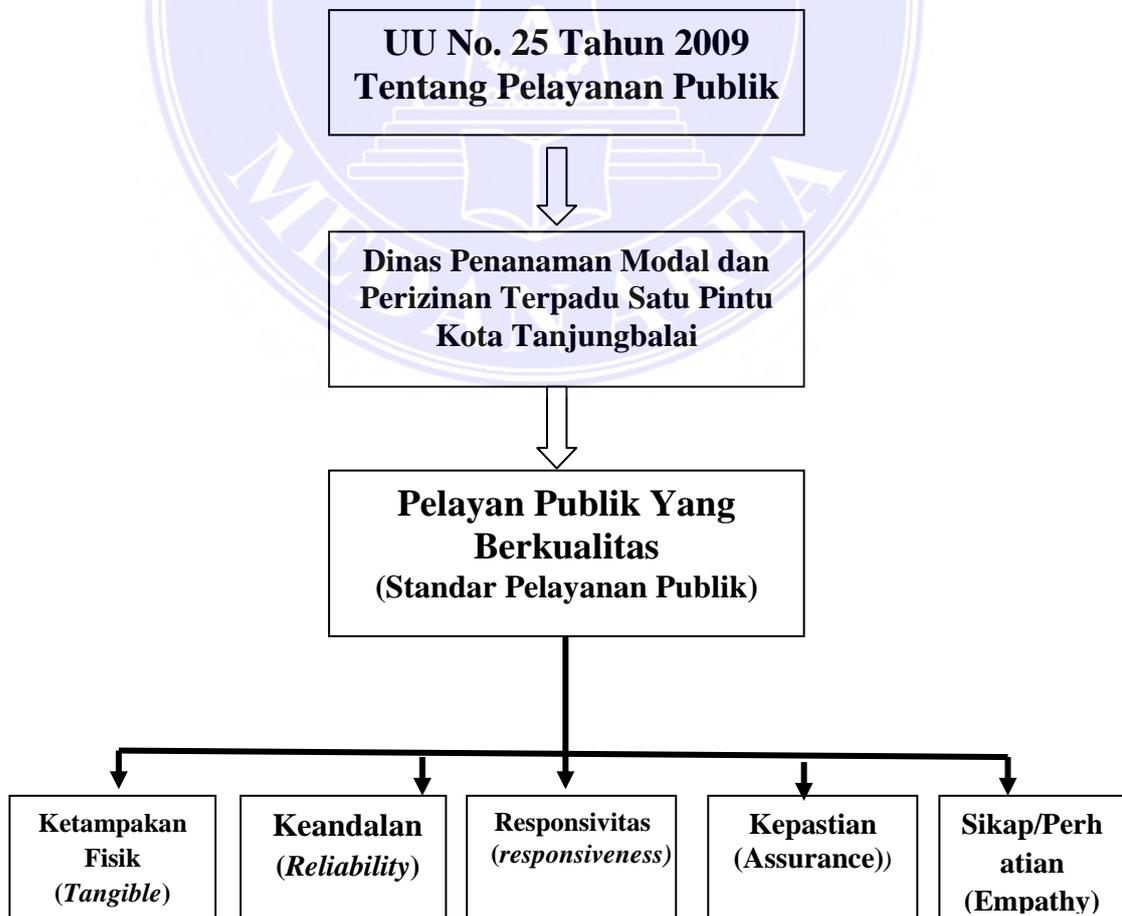
Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan publik yang ada. Dengan sifat masyarakat yang dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus senantiasa berubah mengiringi dinamika perkembangan masyarakat. Pola paradigma baru sistem pelayanan publik haruslah berbasiskan prinsip good governance dan menganut teori demokrasi sebagai model pelayanan publik yang sesuai di Indonesia ke depannya. Adanya pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebuah revisi terhadap kebijakan pemerintah sebelumnya yaitu mengenai Pelayanan Terpadu Satu Atap yang diterapkan sejak tahun 1997 melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan

Terpadu Satu Atap. Revisi ini didasarkan kepada kenyataan di lapangan bahwa implementasi penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap di daerah banyak mengalami kendala terkait dengan mekanisme perizinan yang masih rumit dan kendala koordinasi lintas Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang sulit, sehingga tidak berjalan dan berfungsi secara optimal. Dengan demikian prosedur perizinan yang kompleks di Indonesia menjadi beban tersendiri bagi para pengusaha yang ingin memulai usaha baru. Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut diharapkan memberi manfaat pengurusan izin usaha secara “one stop service” yakni menawarkan jasa pengurusan berbagai perizinan yang mengintegrasikan ke dalam sebuah layanan terpadu, meningkatkan jumlah formalisasi usaha baru yang dalam jangka panjang bisa menyediakan lapangan pekerjaan, bertambahnya pendapatan pemerintah, dan tercapainya pertumbuhan ekonomi yang lebih kuat.

Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PPTSP) Kota Tanjungbalai sebagai unsurpelaksana daerah di bidang Investasi dan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal, serta mempunyai tugas membantu Walikota dalam pengembangan investasi di daerah serta pelayanan perizinan dan Penanaman Modal. Pelayanan di bidang perizinan mengutamakan pelayanan yang prima, transparan dan profesional sesuai dengan peraturan yang berlaku.. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut : *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik,

peralatan, personil dan komunikasi;*Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;*Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;Kepastian (Assurance), yaitu kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan dan *Emphaty*, yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut :

**Gambar 1 : Kerangka Penelitian**



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pelayanan Publik**

##### **2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum adalah: segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna.
3. Mendorong tumbuh kembangnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
4. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu :

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

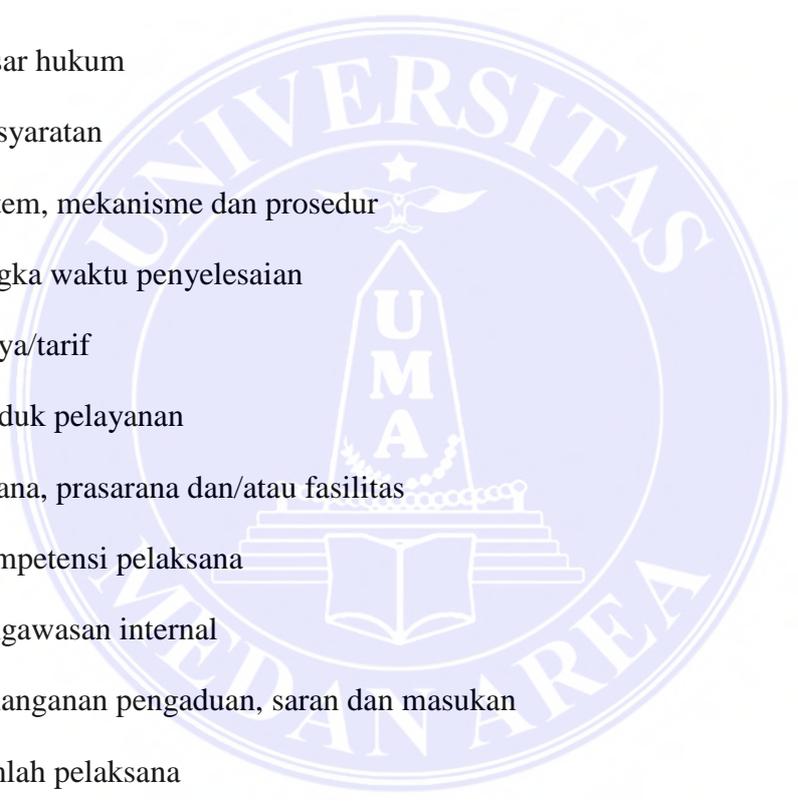
Agar pelayanan publik berkualitas, sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna.

### **2.1.2. Standar Pelayanan Publik**

Menurut UU No.25 Tahun 2009, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima

pelayanan. Standar dalam pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pedoman umum pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi:

- 
- a. Dasar hukum
  - b. Persyaratan
  - c. Sistem, mekanisme dan prosedur
  - d. Jangka waktu penyelesaian
  - e. Biaya/tarif
  - f. Produk pelayanan
  - g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
  - h. Kompetensi pelaksana
  - i. Pengawasan internal
  - j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
  - k. Jumlah pelaksana
  - l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelaksana
  - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
  - n. Evaluasi kinerja pelaksana

### 2.1.3. Kualitas Pelayan Publik

Berbicara mengenai kualitas pelayanan publik berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamika yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan proses pemberian pelayanan kepada publik tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan sejumlah biaya tertentu sehingga kelompok yang paling rendah sekalipun dapat menjangkaunya. Masyarakat tidak bisa lepas dari pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah karena pemerintah dan aparat birokrasi ada untuk melayani kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks secara efektif dan efisien.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu

pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat gambar 2).

**Gambar 1**  
**Matrik Penilaian Pelayanan**

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorance</i>

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan (Boediono, 2003:114), yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*) yaitu, sejauh mana pegawai mampu memberikan kesan yang komunikasi dengan pengguna layanan publik.
2. Keandalan, kemampuan organisasi untuk menjalankan janji pelayanan terpercaya, tepat waktu dan dapat diandalkan.
3. Daya tanggap yaitu kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat mmberikan pelayanan seperti yang diinginkan masyarakat serta mendengarkan keluhan yang diajukan oleh masyarakat.
4. Jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, reputasi yang baik dalam hal pelayana karyawan yang kompeten.
5. Toleransi yaitu mengenal pelanggan, pendengar yang baik dan sabar, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;

3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas , birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa

(pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (2002).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan

*vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya kaduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana

yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir (2002) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana

menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

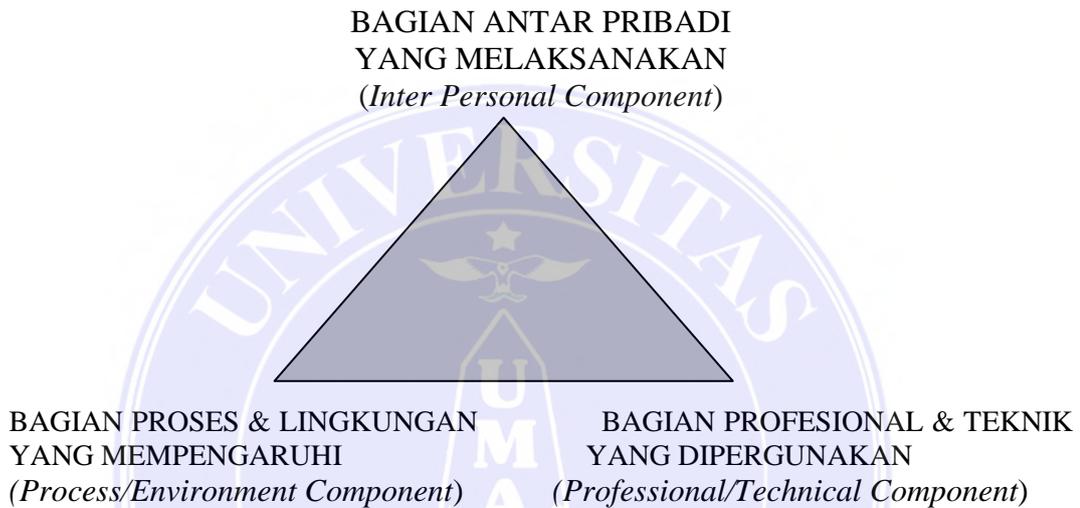
Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar 1 berikut ini :

**Gambar 2**  
**Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan**  
*(The Triangle of Balance in Service Quality)*



Sumber : Warsito Utomo, 1997

Dari gambar 2 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*).

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

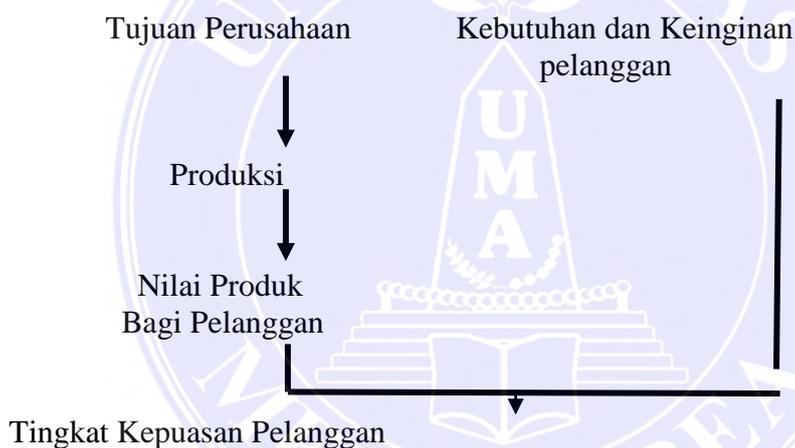
Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (lihat gambar 3). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995). Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.

**Gambar 3**  
**Konsep Kepuasan Pelanggan**



Sumber : Oliver dalam Prawitra, 1993

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

## 2.2.Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan (gambar 1) dan keseluruhan uraian konsep dan teori sebelumnya, maka dalam penulisan tesis ini penulis mencoba mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh :

1. Struktur organisasi;
2. Kemampuan aparat;
3. Sistem pelayanan.

Selanjutnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 2.2.1. Struktur Organisasi

Menurut Anderson (1972), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.

Sementara itu dalam konsep lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn dalam Winarno 1997). Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi

mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah desentralisasi atau didesentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwes dan

mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

Untuk struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan.

Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gaspersz, 1994). Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini adalah :

1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

### 2.2.2. Kemampuan Aparat

Siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993), sedangkan menurut Moerdiono (2008) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia. Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 1986). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999).

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

### **2.2.3. Sistem Pelayanan**

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 2002), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981).

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah :

- a) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
- b) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
- c) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

## B. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran ini dijelaskan proses berfikir peneliti dalam rangka mengadakan penelitian tentang kualitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungbalai. Berkaitan dengan kebutuhan akan perizinan dan non perizinan, masyarakat membutuhkan adanya pelayanan yang mudah, murah, jelas, cepat, dan transparan. Hal ini mengingat di masa lalu, pengurusan surat-surat semacam itu cenderung mempunyai 1 prosedur yang kaku, artinya pelayanan yang diberikan oleh aparat cenderung lama, berbelit-belit, mahal, dan tidak jelas. Disamping itu juga perilaku disfungsi1 dan para birokrat yang ditandai dengan adanya pungutan ilegal yang semakin membebani masyarakat. Maka dari itu diperlukan upaya dari pemerintah untuk mengurai

masalah tersebut dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam pengurusan perizinan dan non perizinan. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tanjungbalai adalah membentuk instansi yang menangani bidang perizinan dan non perizinan dengan menyederhanakan prosedur yang panjang dan berbelit-belit serta mencegah adanya pungutan ilegal. Realisasi dan hal tersebut adalah terbentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dengan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. KPPT ini berfungsi melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan perizinan dan non perizinan. Fokus dari instansi ini adalah pelayanan jasa kepada masyarakat. Kemampuan KPPT untuk menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara baik menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan KPPT. Penentuan kualitas ini didasarkan oleh beberapa aspek kualitas yang nantinya digunakan untuk mengukur tingkat kualitas yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan yang ditawarkan, dan empati pemberi pelayanan. Dalam pelayanan, tentunya akan ditemui beberapa faktor penghambat yang akan menjadi permasalahan tersendiri DPM PPTST Kota Tanjungbalai dalam memberikan pelayanan.

### **2.3. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Kajian kepustakaan adalah suatu proses yang dilalui untuk mendapatkan teori terdahulu dengan cara mencari kepustakaan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Telaah kepustakaan digunakan untuk menelusuri penelitian terdahulu berhubungan dengan masalah penelitian, sehingga dapat mengetahui masalah mana yang belum diteliti secara mendalam oleh peneliti terdahulu. Selain

itu, juga sebagai perbandingan antara fenomena yang hendak diteliti dengan hasil studi terdahulu yang serupa. Dari penelitian terdahulu didapatkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut, dimana masing-masing peneliti mempunyai sudut pandang yang berbeda dalam penelitian mereka antara lain

1. Deni Hasri (2013) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Dairi”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan serta untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dihadapi aparatur pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi. Hal yang membedakan penelitian ini dengan Deni (2013) terdapat pada perbedaan lokus penelitian dan juga fokus penelitian, dimana Deni (2013) memfokuskan penelitian pada efektivitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan sedangkan penulis memfokuskan bagaimana pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Listya Rahayu (2012), dengan judul “Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Tangerang”. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kinerja aparatur pemerintah di Badan pelayanan pemberian perizinan terpadu dalam memberikan pelayanan sangat penting kepada masyarakat, karena akan

kesadaran masyarakat untuk mengurus Izin Mendirikan bangunan, tetapi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih sangat rendah, hal ini terlihat dari kurangnya disiplin aparat pemerintah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tangerang dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara, yang bertugas untuk melayani kepentingan masyarakat. Hal tersebut juga dapat dilihat dari tidak adanya kepastian waktu yang ditetapkan dalam pembuatan surat perizinan tersebut. Hal yang membedakan penelitian ini dengan Listya (2012) terdapat pada perbedaan lokus penelitian dan juga fokus penelitian, dimana Listya (2012) memfokuskan penelitian pada kinerja aparat pemerintah dalam memberi pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan sedangkan penulis memfokuskan bagaimana pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan.

3. Mohamad Adriani (2015) dengan judul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lombok Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan pembe 11 oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah, untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelayanan IMB oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah dan untuk menganalisis upaya yang dilakukan dalam pelayanan pemberian IMB di KPPT Kabupaten Lombok Tengah. Penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan IMB oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah mencakup 1) akuntabilitas pelayanan, memberi pertanggungjawaban pada publik, dengan lebih mengutamakan pelayanan

prima untuk memuaskan masyarakat serta memberikan pelayanan cepat tepat, dan akuntabel, 2) responsivitas pelayanan, kemampuan organisasi publik mengenali kebutuhan masyarakat masih relatif kurang, 3) efisiensi pelayanan IMB belum dapat berjalan secara efektif karena belum sesuai dengan standar pelayanan, 4) fasilitas fisik keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan perizinan terpadu ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan aparatur dengan segala dukungan fasilitas fisik. Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Adriani (2015) terletak pada perbedaan lokus yang diteliti dan juga fokus penelitian, dimana Adriani (2015) memfokuskan penelitian pada akuntabilitas, responsif, efisiensi dan fasilitas, sedangkan penulis memfokuskan bagaimana pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan.

4. Roby Hermawanto (2014) dengan judul Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pembuatan surat izin tempat usaha (SITU) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian adalah pelayanan pembuatan SITU yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan belum maksimal dilihat dari waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana pendukung. Hal ini disebabkan kurangnya personil di lapangan, AC di ruang tunggu yang tidak kunjung

diperbaiki, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus SITU tanpa calo. Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Roby (2014) terletak pada perbedaan lokus penelitian dan juga fokus penelitian, dimana Roby (2014) memfokuskan penelitian pada prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai, sedangkan penulis memfokuskan pada bagaimana pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan.

5. Azalea Narita AS (2016) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian adalah pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan menganalisis unsur-unsur pelayanan, analisis 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan di Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan. Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Azalea (2016) terletak pada perbedaan lokus penelitian dan juga fokus penelitian, dimana Azalea (2016) memfokuskan penelitian dengan menganalisis unsur-unsur pelayanan, analisis 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat sedangkan penulis memfokuskan pada bagaimana pelaksanaan

pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, Ketut Ngurah Darma, 2016. “Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Pada Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Pada Samsat Corner Tiara Dewata”. *Jurnal Manajemen & Bisnis* ISSN : 1892-8486, Volume 13 Nomor 3 Juni 2016 @JMB 2016 <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/issue/archive>
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Enggarani, Nuria Siswi, 2016. “Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali”. *Jurnal Law and Justice* Vol. 1 No. 1 Maret 2016
- Fauzan, Miftachul, Damayanti Suhita, Wahyu Bhudianto. “Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu (DPM PPTST) Kota Tanjungbalai”. *Jurnal Transformasi* No. 28 Tahun 2015 Volume I. Halaman 1 – 88.
- Fitzsimmons, James A., Mona AF., 2014, *Service Management for Competitive Advantage*, Mc Graw Hill, London.
- Gaspersz, V., 2004, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Iron, Ken, 2004, *Managing Services Companies : Strategies for Succes*, England, Addison Wesley, Publishing.
- Indriani, Delly, Sugeng Rusmiwari, Agung Suprojo, 2017. “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu”. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* ISSN. 2442-6962 Vol. 6. No. 2 (2017).
- Kurniawan, Robi Cahyadi, 2016. “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah”. Volume 10 Issue 3, July-September 2016: pp. 413-. Copyright © 2015-2016. *Journal Fiat Justisia*. Faculty of Law, Lampung University, Bandarlampung, Lampung, Indonesia. ISSN: 1978-5186 | e-ISSN: 2477-6238. Open Access: <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat>
- Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mustaghfiri, Mohammad Haidar, Priyanto Susiloadi, 2017. “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai” *Jurnal Wacana Publik* Vol 1 No 2, 2017 hlm 24 - 32 24.

Osborne, David, dan Ted Gaebler, 2012, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.

Osborne, David dan P. Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, New York, Addison–Wesley.

Pemerintah Kota Tanjungbalai, 2016. *Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai*.

Pemerintah Kota Tanjungbalai, 2016. *Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungbalai Tahun 2016-2021*.

Ratminto, 2009, *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.

Republik Indonesia, 2014. *Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia, 2009. *Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Robbins, S.P., 2005, *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.

Rosyada, Ayu Amrina, 2016. “Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda”. *Ejournal Ilmu Pemerintahan* 4 (1) 2016:102-114 ISSN 2477-2631, Ejournal.Ip.Fisip-Unmul.Ac.Id© Copyright 2016.

Siagian, Sondang P., 2004, *Patologi Birokrasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Soetopo, 2009, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Administratif*, Rineka Cipta, Jakarta.

Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Supriatna, Tjahya, 2006, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta.

- Thoha, Miftah, 2006, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Utomo, Warsito, 2007, *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, volume 1.
- Walsh, Kieron, 2011, *Quality and Public Service*, dalam majalah Public Administration, volume 69.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2008, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2010, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.