



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IJIN
TEMPAT USAHA (SITU) DI KANTOR PELAYANAN PERIJINAN
TERPADU KABUPATEN BONDOWOSO**

*Public service quality permit in making the letter of business (situ) in office
integrated licensing services District bondowoso*

SKRIPSI

Oleh:

**Wira Chandra Lesmana
080910291024**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IJIN
TEMPAT USAHA (SITU) DI KANTOR PELAYANAN PERIJINAN
TERPADU KABUPATEN BONDOWOSO**

*Public service quality permit in making the letter of business (situ) in office
integrated licensing services District bondowoso*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh:

**Wira Chandra Lesmana
080910291024**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015
PERSEMBAHAN**

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang saya akhirnya dapat merampungkan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang telah berusaha keras mengantarkan saya menjadi manusia yang lebih berarti:

1. Kedua orang tua tercinta almarhum ayah tercinta H.Sayfullah Zam-Zam dan Mama tercinta Hj.Winarni , terima kasih yang tidak terhingga atas segala hal yang tidak dapat terbalas dan terungkapkan serta do'a yang selalu menyertai.
2. Keluarga besarku tercinta terima kasih selalu memberikan dukungan, semangat, dan canda tawanya, Istri saya Rini Anggraeni, putri kecilku Bellvania Zahira Chandra Kirana dan calon bayi dalam kandungan istriku terimakasih.
3. Guru-guruku dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi.
4. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

MOTTO

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusaha menjadi manusia yang berguna.
(Einstein)**

Kemajuan bukanlah karena memperbaiki apa yang telah kau lakukan, tapi mencapai apa yang belum kau lakukan.
(Kahlil Gibran)***

** *Einstein*, Albert. 2006. *Hidup itu Seperti Naik Sepeda: Kata-kata Bijak Einstein*. Pasuruan: instink publishing

****Gibran, Kahlil, Mirror of The Soul, terjemahan Fauzi Absal, Tarawang Press, Yogyakarta,*

2002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wira Chandra Lesmana

NIM : 080910291024

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (Situ) Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Oktober 2015

Yang menyatakan,

Wira Chandra Lesmana

NIM.080910291024



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IJIN
TEMPAT USAHA (SITU) DI KANTOR PELAYANAN PERIJINAN
TERPADU KABUPATEN BONDOWOSO**

*Public service quality permit in making the letter of business (situ) in office
integrated licensing services District Bondowoso*

Oleh:

**Wira Chandra Lesmana
080910291024**

Dosen Pembimbing I

**Drs. Agus Suharsono, M.Si
NIP.19630814 198903 0 023**

Dosen Pembimbing II

**Suji, S.Sos, M.Si
NIP.19790919 200812 2 001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (Situ) Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso; Wira Chandra Lesmana: 080910291024, 2015: 92 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Politik; Universitas Jember.

Pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Masyarakat dalam hal ini adalah semua orang yang menuntut pemerintah untuk memenuhi standart kualitas pelayanan, karena melayani masyarakat adalah fungsi utama pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Surat Ijin Tempat Usaha Berdasarkan HO (SITU HO) di kantor pelayanan perijinan terpadu kabupaten bondowoso

Penelitian merupakan paradigma kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah semua pemohon Surat Ijin Tempat Usaha berdasarkan HO 1 tahun selama bulan januari sampai Desember 2013, sebanyak 175 orang. Pada penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 93 responden yang sudah merasakan pelayanan dalam pengurusan Surat Ijin Tempat Usaha berdasarkan HO melalui Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso. Data dianalisis dengan metode serqual.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perhitungan dari skor rata-rata harapan responden dari lima dengan skor 72.2 sedangkan untuk hasil perhitungan skor rata-rata persepsi responden dari lima dimensi tersebut dengan skor 64.2. Dari skor rata-rata persepsi dan skor rata-rata harapan tersebut maka hasil perhitungan Service Quality (ServQual) diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso mendapatkan skor - 8.03 yang dikategorikan tidak baik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima (*perceived service*) oleh responden lebih rendah daripada apa yang diharapkan (*expected service*) oleh responden. *Service Quality* pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) yaitu 0.28; dimensi keandalan (*reliability*) yaitu -3.1; dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu -5.3; dimensi jaminan (*assurance*) yaitu -0.043 dan dimensi empati (*empahty*) yaitu -0.054. Dari lima dimensi tersebut yang memiliki kategori baik meliputi bukti langsung, jaminan dan empati, sementara kehandalan dan daya tanggap berada pada kategori tidak baik, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima responden pada dimensi-dimensi tersebut lebih rendah dari harapan responden sehingga dikategorikan kualitas pelayanan yang tidak baik atau buruk.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berada pada kategori tidak baik. Sementara untuk dimensi bukti langsung (*tangibles*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empahty*) memiliki nilai positif,

sementara dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh hasil yang negatif.

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (Situ) Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Progam Studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Edy Wahyudi, S. Sos, MM, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M. Si, selaku selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini
5. Suji, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing pendamping yang telah banyak pengarahan dalam skripsi ini
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
7. Bapak Mulyono dan pelayanan kelas terimakasih sudah memberikan pelayanan yang baik.
8. Seluruh Sahabat, teman-teman dari Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember angkatan tahun 2008 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak motivasi demi terselesainya skripsi ini.
9. Semua pihak yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Peneliti telah berusaha sekuat tenaga dan pikiran untuk menyelesaikan skripsi ini tanpa cacat. Namun peneliti sadar bahwa kesempurnaan hanyalah milik

Tuhan semata, maka oleh karena itu peneliti mengharapkan tegur sapa semua pihak dalam bentuk kritik dan saran agar skripsi dapat tersaji lebih baik lagi. Akhir peneliti berharap agar skripsi ini tidak hanya menjadi prasyarat gelar Sarjana melainkan juga dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, 15 Oktober 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR ISI	ii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Administrasi Publik	17
2.2 Konsep Pelayanan Publik	19
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan	24
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	25
2.4.1 Pelanggan	25
2.4.2 Kepuasan Pelanggan	26
2.6 Model ServQual	28
BAB 3. METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian	37

3.2.1 Lokasi Penelitian	37
3.2.2 Waktu Penelitian	39
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	38
3.3.1 Penentuan Populasi	38
3.3.2 Penentuan Sampel	38
3.4 Data dan Sumber Data	39
3.5 Metode Pengumpulan Data	40
3.6 Devinisi Operasional	40
3.7 Metode Analisis Data	43
BAB IV PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian	46
4.1.1 Gambaran Umum Tentang Kantoe Pelayanan Perijinan Terpadu	46
4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi, Visi dan Misi.....	50
4.1.3 Susunan Organisasi KPPT Surakarta	50
4.1.4 Kepegawaian KPPT Bondowoso	59
4.1.5 Jenis Pelayanan KPPT Surakarta	60
4.1.6 Prosedur Pelayanan KPPT Surakarta	6
4.2 Hasil Penelitian	63
4.2.1 Deskripsi Responden.....	63
4.2.2 Deskripsi Hersepsi dan Harapan	64
4.3 Analisis Service Quality	68
4.4 Intepretasi Hasil	70
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Izin & Non izin yang telah dilimpahkan.....	47
Tabel 4.2 Struktur, besaran tarif retribusi dan standart waktu IMB, SITU HO.....	49
Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan usia	63
Tabel 4.4 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan.....	63
Tabel 4.5 Rekapitulasi kualitas pelayanan Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso berdasarkan Bukti Lansung.....	64
Tabel 4.6 Rekapitulasi kualitas pelayanan Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso berdasarkan Kehandalan	65
Tabel 4.8 Rekapitulasi kualitas pelayanan Penyelenggaraan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung berdasarkan Daya Tanggap	66
Tabel 4.8 Rekapitulasi kualitas pelayanan Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso berdasarkan Jaminan.....	67
Tabel 4.9 Rekapitulasi kualitas pelayanan Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso berdasarkan Empati.....	68
Tabel 4.41 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
---	----

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Surat keterangan telah melakukan penelitian

Lampiran 3 Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 4 Kuesioner

Lampiran 5 SPSS

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menurut Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara adalah, “ Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” Menurut Surat Keputusan Menteri tersebut hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam hal ini pelayanan publik yang prima merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik yang prima dapat di wujudkan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan sebagai tujuan utama, sehingga kualitas pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh aparatur negara.

Pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Masyarakat dalam hal ini adalah semua orang yang menuntut pemerintah untuk memenuhi standart kualitas pelayanan, karena melayani masyarakat adalah fungsi utama pemerintah. Menurut Boediono (2003:60) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan hubungan personal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.jadi pelayanan merupakan suatu proses dimana ada pihak yang melayani dan pihak yang dilayani kemudian ada barang dan jasa. Dalam hal ini pemerintah berkewajiban dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik.

Kualitas pelayanan Menurut Feighbaum (dalam Nasution 2004:41) menyatakan, “bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya”. Sedangkan menurut Garvin dan Davis (dalam Nasution, 2004:41) menyatakan “kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan erat dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang

memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen”. Jadi kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis antara layanan yang diberikan dan kepuasan yang di terima konsumen atau pelanggan. Masyarakat yang setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas sering tidak sesuai dengan harapan, karna pelayanan publik yang terjadi selama ini aparat pemerintah dalam masyarakat belum mengacu pada pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka yaitu pelayanan yang cepat, tepat, akurat, mudah dan ramah.

Berkaitan dengan pelayanan publik, yang telah diatur dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tanggal 7 2005 Nomor: SE/10/M.PAN/07?2005 tentang daftar prioritas pelayanan publik, terdapat 11 sektor pelayanan publik yang perlu diutamakan dalam kegiatan pelayanannya. Mengingat 11 sektor tersebut merupakan kepentingan masyarakat sebagai penggunaan jasa. Maka pemerintah memberi daftar perioritas pelayanan publik berdasarkan Surat Edaran diatas antara lain :

Tabel 1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik

No	Nama	Jenis Layanan	
1.	Admin istrasi Kependudukan	1. KTP	4. Akte Kematian
		2. Akte Kelahiran	5. Akte Nikah/cerai
		3. Catatan Sipil	6. Kartu Keluarga
2.	Kepolisian	1. STNK dan BPKB	3. SIM
		2. Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat	
3.	Perindustrian,Perdaga nga dan Koprasi	1. Siup,Situ,Tanda Perusahaan	Daftar 3. Pengujian Hasil Industri
		2. Metrologi	4. Kredit Usaha
4.	Bea Cukai dan Pajak	1. Bea Masuk	3. Pelayanan Pajak
		2. Cukai	4. NPWP
5.	Kesehatan	1. Rumah Sakit	3. Posyandu
		2. Puskesmas	
6.	Imigrasi	1. Pengurusan Paspor	2. Pengurusan

Keimigrasian			
7.	Perhubungan	1.izin Usaha Angkutan Darat/Laut/Udara 2.Pelayanan Bandara/ Pelabuhan/Stasiun/Terminal Bus 3.Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor	
8.	Ketenagakerjaan	1.Kartu Kuning (pencari kerja) 2.Informasi Kesempatan Kerja	3.Penempatan Tenaga Kerja 4.Pelayanan TKI di Bandara dan Pelabuhan
9.	Pertanahan dan Pemukiman	1.Pengurusan Sertifikat 2.Pengalihan Hak Atas Tanah 3.Izin Lokasi Industri Perdagangan	5.IMB 6.Amdal
10.	Pendidikan	1.Pendidikan Dasar 2.Pendidikan Menengah	3.Pendidikan Lainnya
11.	Penanaman Modal	1.Izin PMA 2.Izin PMDN	4.Informasi Potensi Investasi

Sumber : Surat Edaran MENPAN, No : SE/10/M.PAN/07/2005

Dan pada tanggal 6 Juli 2006, Menteri Dalam Negeri, H.Moh Ma'ruf, S.E. mengeluarkan Permendagri No.24 tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam peraturan ini, pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola sernua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Pembinaan sistem ini dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri Dalam Negeri dan Kepala Daerah sesuai dan kewenangan masing-masing. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu bertujuan untuk

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik;

2. Memberikan akses yang luas pada masyarakat untuk memperoleh layanan publik.

Dengan dikeluarkannya Permendagri No.24 Tahun 2006 Oleh Menteri dalam Negeri H. Moh Ma'ruf, S.E. pada pasal 4 ayat (1) Maka Dengan begitu Bupati / Walikota wajib melakukan penyederhanaan Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Peraturan ini juga dijelaskan Pada Pasal 1 ayat 11 Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 menjelaskan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Jadi semua prosedur perijinan dan tata laksana permohonan sampai penerbitan di selenggarakan pada satu pintu yang di sebut Penyelenggara pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)

Sedangkan Pasal 11 ayat 12 Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 menjelaskan tentang perizinan paralel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan bersamaan. Dalam pasal 26 ayat (2) dan (3) UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal disebutkan bahwa:

1. "Pelayanan terpadu satu pintu dilakukan oleh lembaga atau instansi yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan di tingkat pusat atau lembaga atau instansi yang berwenang mengeluarkan perizinan dan nonperizinan di provinsi atau kabupaten/kota."
2. "Ketentuan mengenai tata cara dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Presiden."

Kemudian Kabupaten Bondowoso membentuk Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu pada tahun 2001, dan pada tahun 2003 menjadi Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal karena adanya evaluasi kelembagaan yang meleburkan Dinas Penanaman Modal dengan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, sehingga keluar peraturan bupati nomor 383 tahun 2006 tentang prosedur tetap pelayanan perijinan di lingkungan pemerintah kabupaten

bondowoso, menetapkan antara lain beberapa ijin yang di limpahkan kepada kantor pelayanan perijinan terpadu antara lain,

Tabel 1.2 Jenis Izin & Non izin yang telah dilimpahkan

NO	IZIN / NON IZIN	DASAR HUKUM
1.	SITU HO	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 18 Tahun 2010 tentang Retribusi Perizinan Tertentu
2.	SIUJK	<ul style="list-style-type: none"> Keputusan Bupati Bondowoso nomor 747 tahun 2001 tentang Pelaksanaan Ketentuan Izin Usaha Jasa Konstruksi di Kabupaten Bondowoso. Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 20 tahun 2005 tentang Retribusi Ijin Usaha Jasa Konstruksi
3	IMB	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 18 Tahun 2010 tentang Retribusi Perizinan Tertentu
4.	SITU Non HO	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 18 Tahun 2010 tentang Retribusi Perizinan Tertentu
5.	Izin Reklame	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 9 tahun 1998 tentang Pajak Reklame
6	Izin Hiburan	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 8 tahun 1998 tentang Pajak Hiburan
7	Izin Usaha perdagangan	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 50 tahun 2010 tentang Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan dan
8	Tanda Daftar Perusahaan	Tanda Daftar Perusahaan di Kabupaten Bondowoso
9	Izin Pendirian Rumah Sakit dan Operasional Rumah Sakit	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 59 tahun 2010 tentang Perizinan rumah sakit di Kabupaten Bondowoso
10	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 09 tahun 2011 tentang Perizinan Usaha rekreasi dan Hiburan Umum
11	Izin Pengelolaan Penambangan Bahan Galian Golongan C	<ul style="list-style-type: none"> Peraturan Bupati Bondowoso nomor 04 tahun 2011 tentang Izin Pengelolaan Penambangan Bahan Galian Golongan C Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 10 tahun 1998 tentang Pajak Pengambilan dan

		Pengolahan Bahan Galian C
12	Izin Pengambilan dan Eksplorasi Air Tanah	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Bupati Bondowoso nomor 05 tahun 2011 tentang Izin Pengambilan dan Eksplorasi Air Tanah di Kabupaten Bondowoso • Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 14 tahun 2008 tentang Pengelolaan Air Tanah
13	Izin Lokasi	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 37 tahun 2013 tentang Izin Lokasi di Kabupaten Bondowoso
14	Izin Hotel dan Penginapan	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 07 tahun 2011 tentang Perizinan Hotel dan Penginapan di Kabupaten Bondowoso
15	Izin Usaha Penggilingan Padi dan/ atau Jagung	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 08 tahun 2010 tentang Izin Penggilingan Padi dan / atau Jagung
16	Izin Alih Fungsi Lahan	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 33 tahun 2013 tentang Izin Alih Fungsi Lahan
17	Persetujuan Prinsip	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 36 tahun 2013 tentang Izin Persetujuan Prinsip
18	Izin Rumah Makan dan restoran	Surat Izin Kepala KPPT
19	Izin Travel/ Perjalanan	Surat Izin Kepala KPPT
20	Izin Pembelian dan Pengolahan Tembakau	Keputusan Bupati Bondowoso nomor 881 tahun 2004 tentang Izin Pembelian dan Pengolahan Tembakau di Kabupaten Bondowoso.
21	Izin Perluasan IPHHK	Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2013 tentang Izin Usaha IPHHK
22	Izin Usaha IPHHK	
23	Izin TDI	Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2013 tentang Tanda Daftar Industri
24	Izin TDG	Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2013 tentang Tanda Daftar Gudang/Ruangan
25	Izin Usaha Industri	Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2013 tentang Izin Usaha Industri
26	Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 18

Sumber: Profil KP2T PTSP 2014 dan Surat Bag. Organisasi No:660/ 21 430.63/2010 dan Perbup nomor 383 tahun 2006

Sesuai Peraturan Bupati Bondowoso nomor 26 tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut : Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang perijinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut diatas Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso menyelenggarakan fungsi, antara lain:

1. Pelaksanaan penyusunan program
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perijinan
3. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perijinan
4. Pelaksanaan administrasi pelayanan perijinan
5. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perijinan

Berdasarkan beberapa Jenis Izin dan Non izin yang telah dilimpahkan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso, peneliti lebih memfokuskan pada pemrosesan SITU (Surat Ijin Tempat Usaha) Berdasarkan HO. Karna dari segi penerbitan yang memerlukan waktu lama dalam penyelesaian pemberkasan dan banyaknya alur persyaratan yang harus di penuhi oleh pemohon serta perbedaan tarif retribusi. Pemilihan SITU HO ini didasarkan fakta bahwa pengurusan ijin SITU HO mengalami berbagai keluhan dari pemohon karena waktu untuk penerbitan tidak sesuai dengan pedoman yang ditentukan.

Beberapa ijin yang di kenakan biaya retribusi yang terdapat pada Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 6 tahun 2013 tentang retribusi perizinan tertentu. Antara lain adalah IMB, SITU HO (ijin gangguan), Dalam Perda no. 6 tahun 2013 adalah perubahan atas perda no. 18 tahun 2010 tentang retribusi perijinan tertentu. pada perda no 6 tahun 2013 terjadi perubahan untuk lampiran I

tentang retribusi IMB dan Retribusi Ijin gangguan pada lampiran II saja. Dalam perda no 18 tahun 2010 tertulis bahwa retribusi izin gangguan adalah pemberian ijin tempat usah/kegiatan kepada orang pribadi tau badan yang dapat menimnulkan ancaman bahaya, kerugian dan/atau gangguan, termasuk pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha secara terus – menerus untuk mencegah terjadinya gangguan ketertiban, keselamatan, atau kesehatan umum, memelihara ketertiban lingkungan dan memenuhi norma keselamatan dan kesejahteraan kerja. Juga dikatan pada pasal 24 ayat (2) biaya penyelenggaraan pemberian ijin sebagaimana simaksud pada ayat 1 meliputi penerbitan dokumen ijin, pengawasan dilapangan, penegakan hukum, penatausahaan, dan biaya dampak negatif dari pemberian ijin ganggunan. Serta jangka waktu penyelesaian ijin menurut SPP (Standart Pelayanan Publik) KP2T Nomor : 050/011.a/430.11.11/2013, diantara IMB dan SITU HO. Standart Pelayanan Publik adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipakai sebagai pedoman dalam pemberian proses perijinan sehingga wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerimaan pelayanan. Berikut ini adalah Tabel pelayanan perijinana tertentu berdasarkan tarif dan standart waktu penyelesaiannya.

Tabel 1.3 Struktur, besaran tarif retribusi dan standart waktu IMB,SITU HO

No	Jenis dan Fungsi Ijin	Ukuran	Tarif retribusi	Standart waktu
IMB				
1	Bangunan industri dan pergudangan (mewah) Tdk bertingkat	M ²	3.465	30 hari
	Bangunan perdagangan dan jasa (mewah) tdk bertingkat	M ²	2.750	
	Izin gangguan			30 hari
2	Stasiun Pemancar TV dan Radio	< 25 m ² > 401 M ²	950,- 350,-	Waktu penyelesaian terhitung saat berkas pemohon lengkap sebagaimana persyaratan yang berlaku
	Peternakan sapi, ayam,	> 401 M ²	350,-	

kambing

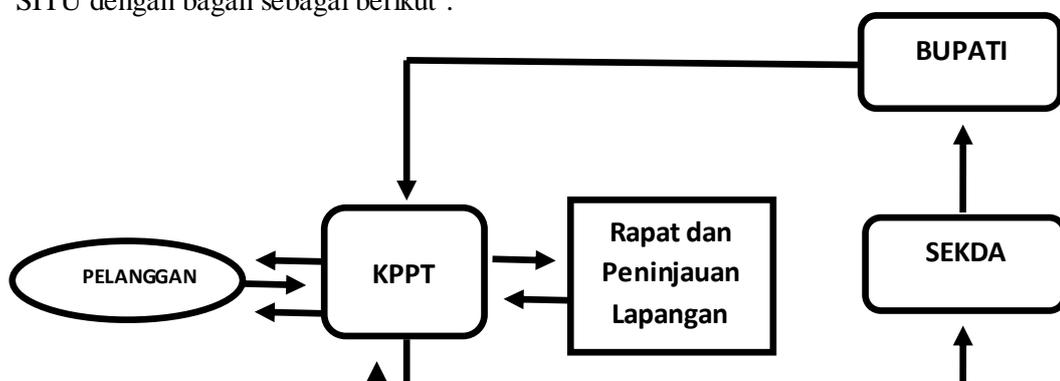
Sumber: data sekunder, perda no 6 tahun 2013 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui standar waktu minimal antar IMB dan SITU non HO mempunyai standar yang sama tetapi dalam keterangannya dijelaskan persyaratan terhitung saat berkas pemohon lengkap berbeda dengan IMB yang sudah menetapkan waktu standar waktu 30 tanpa keterangan.

Pengurusan SITU HO ini persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon begitu banyak karena izin ini merupakan izin yang bersinggungan langsung pada masyarakat atau disebut juga izin gangguan. Perlu persetujuan dari warga, kepala desa dan juga camat terkait. Dan juga persyaratan dan alur penerbitan izin ini melibatkan beberapa SKPD dan langsung juga ditandatangani oleh Bupati Bondowoso. Lebih lengkapnya Kasi penetapan dan penerbitan Bapak Nasir, S.Sos mengatakan bahwa.

“pertama berkas masuk situ berdasarkan HO langsung pada kasi penelitian di kroscek cukup atau tidak lalu diserahkan pada kasi penetapan dan penerbitan melihat persyaratan cukup atau tidak permohonan SITU HO tersebut dari kasi penetapan dan penelitian terus menjadwalkan tim HO untuk langsung ke lokasi, ada 9 instansi yang meninjau ke lokasi setuju tidaknya tergantung dari 9 tim yang meninjau ke lokasi tersebut karena pemohon tidak selalu disetujui dari tim HO tersebut, sebelum tim HO turun sekiranya terutama persyaratan pemohon untuk izin lingkungan disetujui dari warga setempat tidak ada kendala, setelah disetujui oleh warga, ditandatangani oleh kepala desa dan camat juga menandatangani maka camat pun mengeluarkan rekomendasi, dan rekomendasi itu yang diajukan pada perijinan, setelah cukup berkas baru tim HO meninjau ke lokasi, yang bergerak tim HO tersebut setelah memenuhi syarat lengkap dari 9 tim dinas terkait mengeluarkan rekomendasi masing – masing menyerahkan ke perijinan baru perijinan diteliti lagi dan membuat SK untuk ditandatangani oleh bupati, sebelum sampai pada bupati itu bagian hukum untuk ditandatangani dari kabag hukum setelah itu langsung pada bapak asisten untuk dilihat berkasnya dan juga mendapatkan paraf setelah itu diserahkan pada SEKDA juga mendapatkan paraf lalu bapak bupati, itu jalur” pemrosesan HO lamanya proses izin HO penerbitan karena di Bondowoso masih belum ada pendelegasian tandatangan untuk izin HO sementara masih bupati untuk penandatanganan jadi izin SITU berdasarkan HO itu prosesnya lama” (wawancara 30 Januari 2014)

Dari wawancara di atas selanjutnya peneliti memperjelas alur prosedur pembuatan SITU dengan bagan sebagai berikut :



Gambar 1.1 Alur penerbitan SITU HO

Sumber: Standart Pelayanan Publik no: 050/011.a/430.11.11/2013

Dari gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa proses pelayanan penerbitan SITU HO sebagai berikut :

- a. Pelanggan mengisi blanko permohonan izin dan lampiran persyaratan ke KPPT
- b. Tahapan verifikasi administrasi oleh seksi penerimaan dan penelitian KPPT, yang dilanjutkan dengan peninjauan teknis oleh tim/Komisi HO. Apabila terdapat kekurangan persyaratan dikembalikan kepada pelanggan untuk dilengkapi dan diperbaiki.
- c. Berkas permohonan Izin yang benar sesuai persyaratan administrasi dan teknis, dilanjutkan dengan proses pencetakan Naskah SK Bupati.
- d. Dilakukan penghitungan dan penetapan retribusi , pelanggan melunasi retribusi izin dan memperoleh tanda bukti pembayaran.
- e. Naskah SK Bupati diverifikasi oleh bagian Hukum SETDAKAB, apabila terdapat kesalahan pencetakan naskah dikembalikan ke KPPT untuk diperbaiki. Naskah Yang telah tercetak dengan benar diteruskan kepada proses penandatanganan oleh Bupati.
- f. SK Bupati kembali kepada KPPT untuk selanjutnya dilakukan pencatatan dalam register penerbitan izin, kemudian diserahkan kepada pelanggan.

Dari persyrata pengurusan SITU HO terlulis pada poin kesembilan rekomendasi dari Tim/ Komisi HO terdiri dari : BAPPEKAB, Badan Lingkungan

Hidup, Dinas kesehatan, Dinas Peternakan dan Perikanan, Diskoperindag, Dinas Pertanian, Dinas Pariwisata Pemuda Olahraga dan Perhubungan, Dinas Bina Marga dan Ciptakarya, Bagian Hukum, Satuan Polisi Pamong Praja.

Menurut peraturan daerah nomor : 18 tahun 2010 tentang retribusi perijinan tertentu pada pasal 25 menerangkan bahwa ijin SITU HO atau surat ijin tempat usaha berdasarkan HO masanya atau berlaku selama 5 tahun. Dan apa bila masa berlaku sudah habis maka pemohon harus memperpanjang atau mendaftar ulang kembali ijin yang telah habis masa berlakunya tersebut. Persyaratan untuk daftar ulang SITU HO antara lain,

1. Mengisi formulir bermatrai cukup (sesuai perkembangan data terakhir)
2. Foto copy KTP yang masih berlaku
3. Foto copy NPWP
4. Pas photo 3x4 (2 Lembar)
5. Foto copy pelunasan PBB
6. Ijin gangguan HO yang lama.

Pelayanan ijin SITU (surat ijin Tempat usaha) itu pun juga di bagi menjadi 2 yaitu SITU HO yang telah di jelaskan pada tulisan di atas dan juga SITU non HO. Dalam pemrosesan ijin SITU non HO sangat mudah dan tidak melalui proses yang sangat rumit. Hal ini di karenakan SITU non HO merupakan ijin yang wewenang penandatangannya di lakukan sendiri oleh kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan hanya melakukan pelaporan setiap bulannya pada Bupati Bondowoso. Keputusan ini tertera pada Keputusan Bupati nomor : 748 tahun 2001. Hal ini memberikan efek terhadap pelayanan SITU non HO menjadi lebih cepat. Dalam SOP nomor : 050/ 443.a /430.11.11/2013 menjelaskan ijin SITU non HO dalam Standart Waktu penerbitan hanya berlangsung 3 hari terhitung dari berkas masuknya pemohon pada kantor KP2T. Menurut Bapak Nasir selaku kasi Penetapan dan penerbitan mengatakan bahwa.

“kalo ijin situ non ho perosesnya agak cepat yaitu bisa 1 hari selesai karna untuk tandatangan situ non ho tersebut cukup kepala kantor pelayanan

perijinan terpadu saja yang menandatangani.” (wawancara tanggal 30 januari 2014)

Pada pelaksanaannya pengurusan SITU HO melebihi waktu yang ditetapkan bahkan bisa mencapai 6 bulan. Hal ini disebabkan karena berbagai hal seperti perijinan lingkungan yang lambat, sulitnya birokrasi ditemui hingga proses kelengkapan data terhambat, proses persetujuan yang dinilai lambat atau bertele-tele. Keadaan ini secara tidak langsung akan membuat orang yang ingin melakukan ijin akan cenderung menggunakan jasa orang lain (calo). Lambatnya proses pengurusan SITU HO ini perlu menjadi perhatian pemerintah, hal ini bisa dilakukan dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan terutama untuk pihak Pelayanan Perijinan Terpadu. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon menjelaskan bahwa dalam pengurusan SITU HO cenderung menggunakan Calo atau jasa orang lain, hal ini dikarenakan proses penerbitan SITU HO yang dinilai lama, sementara jika menggunakan jasa calo proses prosesnya lebih cepat dengan membayar lebih sesuai dengan waktu yang diinginkan dalam penerbitan SITU HO. Artinya tarif SITU HO bergantung dari cepatnya dan tidaknya surat itu keluar.

Dari keterangan di atas dapat diketahui pelayanan yang memerlukan waktu yang cukup lama dan juga persyaratan yang begitu banyak terdapat pada pengurusan SITU berdasarkan HO, untuk IMB lamanya ijin terbit berkisar 30 hari sedangkan untuk SITU berdasarkan HO lama penerbitan 30 hari dengan keterangan berkas pemohon sudah lengkap dan keterangan bapak nasir, S.Sos selaku Kasi Penetapan dan Penerbitan Lamanya proses ijin SITU berdasarkan HO adalah 2 bulan. Dari data tersebut peneliti tertarik untuk meneliti layanan perijinan SITU berdasarkan HO, karna jumlah persyaratan yang banyak dan lamanya proses ijin tersebut. Dalam hal ini peneliti juga hanya memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan saja dan tidak membahas retribusi dalam proses perijinan SITU berdasarkan HO.

Berdasarkan persoalan tersebut maka penelitian ini mengambil judul :
“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (Situ) berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso”

1.2 Perumusan Masalah

Setiap penelitian berangkat dari suatu masalah – masalah ini mendorong manusia untuk segera memecahkan, maka penelitian merupakan salah satu cara yang di pakai. Suatu masalah hendaknya dirumuskan dengan baik. Sebab dalam rumusan masalah memuat latar belakang suatu masalah yang di teliti.

Menurut Sugiono (2001 :36) menyatakan bahwa: “ Rumusan masalah yang baik adalah menayakan hubungn dua variabel atau lebih, dinyatakan dalam kalimat tanya atau alternatif tetapi secara implishit mengandung pertanyaan”. Berdasarkan pengertian diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso”

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Surat Ijin Tempat Usaha Berdaarkan HO (SITU HO) di kantor pelayanan perijinan terpadu kabupaten bondowoso

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Akadmik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan rekomendasi bagi para peneliti lainnya, khususnya terkait dengan perkembangan studi tentang kualitas pelayanan publik;

b. Manfaat Bagi Instansi

Diharapkan dapat memberikan input bagi segenap karyawan perijinan khususnya pada petugas dan tim ho mengenai kualitas pelayanan ijin SITU berdasarkan HO tersebut

c. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat yang didapat peneliti adalah bertambahnya wawasan penelitian dalam hal mengidentifikasi kualitas pelayanan perijinan SITU HO yang di sediakan pada kantor pelayanan perijinan terpadu dan juga menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti tentang bagaimana proses dalam penerbitan SITU berdasarkan HO.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Seorang peneliti pasti menggunakan istilah untuk menggambarkan fenomena yang akan diteliti. Konsep dapat menyederhanakan sebuah pemikiran dengan menggunakan istilah untuk menggambarkan suatu kejadian yang saling berkaitan. Menurut Sugiono (2012:56), “konsep merupakan istilah yang sifatnya bastrak dan bermakna generalisasi”. Lebih jelasnya lagi konsep menurut Singarimbun dan Effendi (1995:34) menyatakan bahwa, “konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sekelompok karakteristik kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu”. Jadi konsep meupakan definisi dari suatu gejala yang akan diteliti yang dapat menghubungkan antara abstraksi dengan realita yang ada. Oleh karena itu konsep sangat penting dalam sebuah penelitian karena konsep menghubungkan teori-teori yang ada antara abstrak dan realita dalam pembuatan karya ilmiah.

Sebelum menjelaskan konsep-konsep yang ada pada penelitian ini, peneliti ingin menjelaskna terlebih dahulu hubungan Administrasi Negara dengan pelayanan Surat Ijin Tempat Usaha berdasarkan HO (SITU HO) pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso. Menurut Pfiffner dan Prethus (dalam Inu Kencana, 1999:24) mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut,

- a. Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b. Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Sedangkan ilmu Administrasi Negara menurut Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Inu Kencana, 1999:26) “administrasi publik adalah administrasi daripada Negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan”. Maka dari pendapat tersebut sudah dijelaskan bahwa segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk masyarakat dalam usaha untuk mencapai tujuan negara disebut dengan administrasi negara. Salah satu tugas pemerintah adalah melayani masyarakat. Dan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah dalam prioritas peningkatan pelayanan publik yang terdapat pada Surat Edaran MENPAN RI No:SE/10/M.PAN/7/2005 adalah yang terdapat pada sektor Perindustrian, Perdagangan dan Koprasi dalam jenis pelayanan SITU. Maka sudah jelas bahwa penelitian ini termasuk ke dalam bidang administrasi negara, karena pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan perijinan terpadu adalah pelayanan dari pemerintah yang berfungsi untuk melayani masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam melakukan perijinan tempat usaha.

Berdasarkan penjelasan definisi mengenai Ilmu Administrasi Publik di atas, selanjutnya penjelasan mengenai paradigma Administrasi Publik. Menurut Thoha (2005:25) membahas tentang 5 paradigma Administrasi Negara dari Nicholas Henry sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

1. Pearadigma I dikotomi politik administrasi

Goodnow menjelaskan sebenarnya terdapat 2 fungsi pokok pemerintah yang sangat berbeda satu sama lain yakni politik dan administrasi. Politik

disini lebih menekankan untuk melakukan kebijakan-kebijakan atau melahirkan keinginan-keinginan Negara. Sedangkan administrasi di sini adalah berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan tersebut. Locus dari administrasi negara seharusnya ada pada birokrasi pemerintah meskipun legislatif dan yudikatif mempunyai kegiatan administrasi namun fungsi pokok dan tanggung jawab adalah tetap menyampaikan keinginan-keinginan Negara.

2. Paradigma II prinsi-prinsip administrasi

Dalam paradigma ini, pengembangan pengetahuan telah menunjukkan pengaruh yang sangat besar terhadap prinsip-prinsip administrasi negara. Prinsi-prinsip administrasi negara sebenarnya dapat terjadi pada seluruh tatanan administrasi yang ada selama prinsip-prinsip tersebut dapat digunakan.

3. Paradigma III administrasi negara sebagai ilmu politik

Paradigma ini adalah salah satu upaya untuk menyatukan kembali hubungan konseptual antara politik dan administrasi. Politik adalah berkaitan dengan kebijakan-kebijakan sedangkan administrasi berkaitan dengan pelaksanaannya. Administrasi Negara tidak akan terlepas dari penekanannya tentang wilayah kepentingan sehingga ini dapat dikatakan sebagai sinonim dari ilmu politik.

4. Paradigma IV administrasi negara sebagai ilmu administrasi

Dalam paradigma ini, ilmu administrasi hanya memberikan *focus* tetapi bukan *locus*nya. Ilmu administrasi dapat dijumpai di mana saja, bukan hanya di pemerintahan akan tetapi juga pada sektor swasta. Sedangkan untuk fokusnya, lebih menekankan pada pengembangan organisasi.

5. Paradigma V administrasi negara sebagai administrasi negara

Pada paradigma ini, administrasi negara mulai menunjukkan keberadaannya sebagai ilmu yang mampu berdiri sendiri. Bukan hanya itu saja, tapi juga bahkan memiliki perhatian yang meluas pada bidang ilmu

lainnya. Fokus administrasi negara adalah teori administrasi dan manajemen. Sedangkan lokusnya ada pada birokrasi pemerintah dan persoalan-persoalan masyarakat. Dalam paradigma ini, administrasi negara jelas telah menemukan fokus dan lokusnya.

Dilihat dari perkembangan paradigma diatas beserta pengertian-pengertiannya, penulis menilai bahwa paradigma 5 yang menjadi acuan permasalahan yang penulis teliti karena dalam paradigma ini terdapat pembahasan-pembahasan mengenai fokus administrasi Negara adalah teori organisasi, praktika dalam analisis *public policy* dan teknik-teknik administrasi dan manajemen yang sudah maju. Selain itu yang menjadi *locus* normative administrasi Negara yakni pada birokrasi dan persoalan-persoalan masyarakat (*pubic affair*). Hal tersebut terkait dengan pembahasan dalam penelitian ini yang menjadi fokus administrasi Negara adalah pelayanan, sehingga berkaitan erat dengan manajemen pelayanan publik serta praktika dalam analisis *public policy*. Seperti pendapat Ramto (dalam Waluyo, 2007:119) yang menjelaskan bahwa,

“manajemen pemerintahan (*public management*) adalah faktor utama dalam suatu administrasi publik (*public administration*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia”.

Sehingga penjelasan tersebut mengartikan bahwa manajemen pemerintah (*public management*) tidak lain merupakan faktor utama upaya dalam organisasi berdasarkan pendapat Kristaiadi (dalam Waluyo, 2007:119) “upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai kegiatan pemerintah yang mencakup berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakatnya”. Lebih lanjut upaya pemerintah tersebut dijelaskan oleh Kristiadi (dalam Waluyo, 2007:119) yang menyebutkan bahwa,

“tugas pemerintah yang paling dominan adalah meyediakan barang-barang publik (*public utility*) dan memberikan pelayanan (*public service*), misalnya dalam bidang-bidang pendidikan, kesejahteraan sosial, kesehatan, perkembangan perlindungan tenaga kerja, pertanian, keamanan dan sebagainya”.

Berkaitan dengan uraian di atas tugas pemerintah menyediakan barang publik dan memberikan pelayanan seperti telah dijelaskan sebelumnya. Melihat

dari lokusnya, administrasi Negara yang sudah jelas ada pada birokrasi pemerintahan dan persoalan-persoalan masyarakat. Penelitian ini termasuk dalam teori manajemen dimana didalamnya menyangkut tentang manajemen kinerja pelayanan publik dan fokusnya adalah kepentingan publik dalam pelayanan Surat Ijin Tempat Usaha berdasarkan HO (SITU HO) di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu

Selanjutnya penulis akan menjelaskan beberapa konsep yang digunakan dalam penelitian ini, adapun konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Konsep Administrasi Publik
2. Konsep Pelayanan Publik.
3. Konsep Kualitas Pelayanan.
4. Konsep Jasa.
5. Konsep Kepuasan Pelanggan.
6. Model SerQual.

2.1 Administrasi Publik

“Administrasi secara etimologis, berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare* artinya membantu, melayani, atau memenuhi; serta *administratio* yang artinya pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan” (Syafri, 2012:3). Sedangkan publik menurut Cutlip dan Center (dalam Syafri, 2012:15) adalah “kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan”. Nigro & Nigro dikutip dari Stillman (Syafri, 2012:20) bahwa administrasi publik adalah usaha kerja sama kelompok dalam kerangka organisasi negara; meliputi cabang eksekutif (pemerintahan), legislatif (DPR), dan yudikatif (kehakiman) dan hubungan timbal balik diketiganya; mempunyai peran dalam pembuatan kebijakan publik; berbeda signifikan dari administrasi swasta; dan berhubungan dengan kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Fox dan Dimock (dalam Keban, 2004:5) juga menyatakan bahwa “administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang

direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen”. Dari uraian tersebut maka di dalam administrasi publik ada pemerintah yang membuat kebijakan dan adanya pelayanan untuk masyarakat.

Lalu ilmu administrasi publik mengalami perkembangan peradaban, Denhardt & Denhardt (dalam Syafri, 2012:189-192) membagi perkembangan ilmu administrasi publik menjadi tiga paradigma besar yaitu:

1. paradigma administrasi publik klasik (*old public administration*)

Paradigma ini menganut bahwa kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan tercantum dalam aturan, bertanggungjawab kepada klien dan pemilih, akuntabilitasnya berdasarkan hierarki administratif, dan peran pemerintah sebagai mengayuh.

2. paradigma *New Public Management* (NPM)

Paradigma ini menganut bahwa kepentingan publik mewakili kepentingan individu, bertanggungjawab pada pelanggan, mengutamakan efisiensi dalam pengukuran kinerja dan peran pemerintah mengarahkan.

3. paradigma *New Public Service* (NPS)

Paradigma ini menganut bahwa kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai-nilai demokratis, lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan, peran pemerintah menegosiasikan dan mengelaborasi kebutuhan-kebutuhan warga negara, melayani warga negara atau masyarakat, mengutamakan kepentingan publik, dan berpikir strategis serta bertindak demokratis.

Dari ketiga paradigma diatas, penelitian ini mengacu kepada konsep paradigma administrasi *New Public Service* (NPS). Karena di dalam Kantor Pertanahan Kabupaten Jember, proses kebijakan dan program yang diarahkan untuk memenuhi kepentingan warga negara atau masyarakat dan bukan berdasarkan memenuhi tuntutan pasar atau kewirausahaan, kepentingan-kepentingan publiknya berasal dari proses dialog tentang nilai-nilai demokrasi yang disetujui oleh masyarakat bukan kepentingan individu atau pribadi, orientasinya pegawai pada pelayanan publik kepada warga negara atau masyarakat dan juga bertindak demokratis dimana pelayanan penerbitan sertipikat

tidak adanya perbedaan antara yang satu dan lainnya dimana pegawai memberikan pelayanan yang sama kepada warga negara atau masyarakat yang membutuhkan layanan.

Indiahono (2009:14-15) menjelaskan bahwa kajian dari administrasi publik berhubungan dengan penyelenggaraan atau pemenuhan publik dan kepentingan atau urusan-urusan publik. Kajian administrasi publik tersebut anatara lain kebijakan publik yang didalamnya membahas analisis, formulasi dan implementasi kebijakan publik; pelayanan publik; manajemen publik, ekonomi publik yang membahas keuangan dan anggaran publik, kebijakan fiscal dan moneter dan manajemen keuangan daerah; organisasi publik yang membahas perilaku dan komunikasi organisasi; hukum administrasi dan politik desentralisasi. Jadi dalam penelitian ini akan lebih dijelaskan mengenai konsep pelayanan publik. Karena penerbitan sertipikat peralihan hak milik atas tanah jual beli di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember terjadi serangkaian kegiatan pelayanan untuk pemenuhan kepentingan dari pemohon atau warga Negara yang akan membuat sertipikat tanah.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publi menurut surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 pelayanan publik adalah “ segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun melaksanakan ketentuan peraturan perundang – undangan”. Jadi pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan sesuai dengan tata cara yang telah di tetapkan.

Tugas aparatur pemerintah selain sebagai abdi negarajuga sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas – asas pelayanan sebagai berikut.

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang prinsip efisien dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak. Dan Kewajiban

Pemberi dan penerimaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Untuk itu pemerintah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menetapkan standart pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standart pelayanan sekurang –kurangnya meliputi.

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan;

3. Biaya pelayanan

Biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan;

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah yang baik akan terwujud bila pelayanan itu murah, mudah dan cepat. Setiap pelayanan yang baik harus memiliki standart pelayanan sebagai jaminan tentang kepastian pelayanan yang akan diterima konsumen sebagaimana dijelaskan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Oleh karna itu disusunlah Standart Oprasional Prosedur untuk layanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dengan nomor SOP 0502/443.a/430.11.11/2013, yang isinya sebagai berikut

2.2.1 Standart Oprasional Prosedur

Maksud dibuatnya Standart Oprasional Prosedur pelayanan pada kantor pelayanan perijinan terpadu ini agar dapat digunakan sebagai pedoman bagi petugas untuk melaksanakan pelayanan publik secara profesional serta dapat meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perijinan. Selain itu, dibuatnya SOP ini agar adanya pemahaman, persamaan persepsi petugas pelaksanaan pelayanan publik di Kantor pelayanan perijinan terpadu akan tugas pokoknya, prosedurnya, aturan yang harus dilaksanakan.

Tabel 2.1 Jenis Pelayanan :Surat Izin Tempat Usaha Berdasar HO (SITU HO) Unit Kerja : Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso

NO	URAIAN KEGIATAN	WAKTU	KETERANGAN
1.	<p><i>Petugas Loker Pelayanan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Menerima berkas permohonan - Meneliti kelengkapan berkas - Memberikan tanda terima berkas kepada pemohon Menyampaikan berkas permohonan kepada Seksi - Penerimaan dan Penelitian 	1 jam	waktu maksimal penyelesaian ijin 30 hari
2.	<p><i>Seksi Penerimaan dan Penelitian</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Meneliti keabsahan berkas permohonan izin dari petugas - loket pelayanan - Mendata berkas yang masuk - Membubuhkan paraf Menyampaikan berkas kepada seksi Penetapan dan - Penerbitan Perijinan 	1 hari	
3.	<p><i>Seksi Penetapan dan Penerbitan Perijinan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Meneliti berkas permohonan izin Mempersiapkan pengumuman, undangan kepada tim HO, - jadwal peninjauan lapangan & process verbal Memasang pengumuman dan pemberitahuan jadwal ke - kecamatan - Rapat Koordinasi dan Peninjauan lapangan dengan tim HO - Mengumpulkan rekomendasi teknis dari anggota tim HO - Membuat Dokumen naskah konsep Keputusan Bupati Menyediakan Dokumen Naskah Konsep Keputusan Bupati - ke Kasubbag. Tata Usaha 	4 hari	
4.	<p><i>Subbag. Tata Usaha</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Membuat Nota Pengantar Konsep Naskah Dinas (NPKND) - berdasarkan berkas SK yang diterima Menyediakan NPKND dan Naskah Konsep Keputusan Bupati ke - Ka. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu 	1 jam	
5.	<p><i>Ka. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Penandatanganan NPKND, dan membubuhkan paraf pada - Dokumen Naskah Konsep Keputusan Bupati 	1 hari	
6.	<p><i>Subbag. Tata Usaha</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengirimkan Dokumen Naskah Konsep Keputusan Bupati 	1 jam	

7.	ke Bagian Hukum Sekretariat daerah Kab. Bondowoso Bagian Hukum Sekretariat daerah Kab. Bondowoso Meneliti Dokumen Naskah Konsep Keputusan Bupati dari - Ka. KPPT	1 hari	
	- Membubuhkan paraf koordinasi		
NO	URAIAN KEGIATAN	WAKTU	KETERANGAN
8.	Menyediakan Dokumen Naskah Konsep Keputusan Bupati - ke Asisten Pemerintahan dan Kesra Kab. Bondowoso Asisten Pemerintahan dan Kesra Meneliti Dokumen Naskah Konsep Keputusan Bupati dari - Bagian Hukum Sekretariat daerah Kab. Bondowoso - Membubuhkan paraf koordinasi Menyediakan Dokumen Naskah Konsep Keputusan - Bupatike Sekretaris Daerah Kab. Bondowoso	1 hari	
9.	Sekretaris Daerah Kab. Bondowoso Meneliti Dokumen Naskah Konsep Keputusan Bupati dari - Asisten Pemerintahan dan Kesra - Membubuhkan paraf koordinasi Menyediakan Dokumen Naskah Konsep Keputusan Bupati - ke Bupati Bondowoso	1 hari	
10.	Bupati Bondowoso - Menandatangani Surat Keputusan Izin	1 hari	
11.	Bagian Umum Sekretariat Daerah Kab. Bondowoso - Mengadministrasi SK yang sudah ditandatangani Mengirimkan kembali SK Izin ke Kantor Pelayanan - Perizinan Terpadu	1 hari	
12.	Seksi Penetapan dan Penerbitan Perijinan Meminta nomor registrasi Izin dari Bagian Hukum - Sekretariat Daerah Kab. Bondowoso - Memasukkan SK Izin dalam agenda penerbitan SK Izin - Menghitung dan Menetapkan retribusi izin Menyerahkan SK Izin kepada pemohon dan Surat - Ketetapan retribusi Daerah (SKRD)	1 hari	
13.	Bendahara Penerimaan - Menerima Pembayaran retribusi dari penerima izin	1 jam	

Sumber : SOP 0502/443.a/430.11.11/2013 kantor pelayanan perijinan terpadu kab. Bondowoso

Sebuah pelayanan publik yang baik harus memiliki standart pengukuran untk mencapai kualitas pelyanan yang baik, sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan penerimaan layanan

2.3 Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Feighbaum (dalam nasution 2004 : 41) menyatakan, “bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya”. Sedangkan menurut Garvin dan Davis (dalam Nasution, 2004:41) menyatakan “kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan erat dengan produk, manusi atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen”. Jadi kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis antara layanan yang diberikan dan kepuasan yang diterima konsumen atau pelanggan.

Parasuraman, *et al.* (dalam Arief, 2006:125-128) mengidentifikasi sepuluh dimensi karakteristik yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu:

- a. *realibilitas*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya
- b. *responsivitas*, yaitu kemauan oleh kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- c. *kompetensi*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- d. *akses*, meliputi kemudahan untuk ditemui dan dihubungi. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, sarana komunikasi yang tersedia dan lain-lain.
- e. *courtesy* (kesopanan), meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact person*.
- f. *komunikasi*, artinya mereka yang memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan suara pelanggan.

- g. *kredibilitas*, sikap jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi pelanggan, karakteristik pribadi *contact person* dan interaksi dengan *contact person*.
- h. *security* (keamanan) yaitu rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial safety*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i. *understanding* atau *knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan
- j. *tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa.

Dari sepuluh dimensi karakteristik diatas untuk menilai kualitas pelayanan Parasuraman, *et al.* (dalam Arief, 2006:135) ternyata disederhanakan menjadi lima dimensi sebagai berikut.

1. *Tangibles* (bukti langsung) berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, serta penampilan karyawan.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan) meliputi kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.
5. *Empaty* (empati) yaitu sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap kebutuhan pelanggan.

2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan

2.4.1 Pelanggan

Kata pelanggan memiliki arti yang jauh lebih luas karena mereka yang memperoleh manfaat dari kegiatan baik produksi maupun jasa. Menurut Nasution (2004:101), “pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standart kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada perubahan pada perusahaan”. Maine dkk (dalam Nasution, 2004:101) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan yaitu:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada peruhaan tetapi perusahaan tergantung padanya.

2. Pelanggan adalah orang yang membawa perusahaan kepada apa keinginannya.
3. Tidak ada seorangpun yang pernah beradu argumentasi dengan pelanggan.
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus diperhatikan.

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, terlebih dahulu diidentifikasi jenis – jenis pelanggan. Nasution (2004:102) pada dasarnya, dikenal tiga jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu:

1. Pelanggan internal
Adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada perusahaan.
2. Pelanggan Antara
Adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk.
3. Pelanggan Eksternal
Adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut dengan pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

Dengan demikian yang menjadi pelanggan dalam penelitian ini adalah pemohon yang mengajukan perijinan berupa Surat Ijin Tempat Usaha berdasarkan HO (SITU HO) di kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso sebagai penerima akhir atau jasa pelayanan ijin satu atap penerbitan Surat Ijin Tempat Usaha berdasarkan HO.

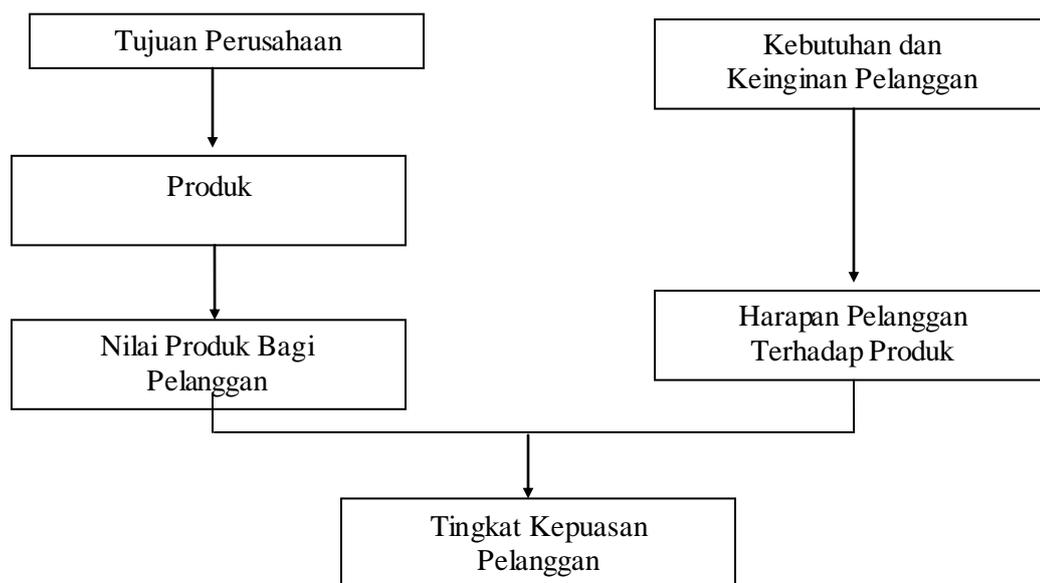
2.4.2 Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa pakar yang mendefinisikan tentang kepuasan pelanggan. Menurut Day (dalam Nasution, 2004:104) menyatakan bahwa “kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak

sesuaian yang dirasakan antar harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja akhir produk yang dirasakan”.

Sedang menurut Engel, et el (dalam Nasution, 2004:104) mengungkapkan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”.

Sedangkan menurut pakar pemasaran Kotler (dalam Nasution, 2004:104) mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapan”. Terdapat kesamaan diantara definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja atau jasa yang dirasakan). Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia yang membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan gambar berikut:



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

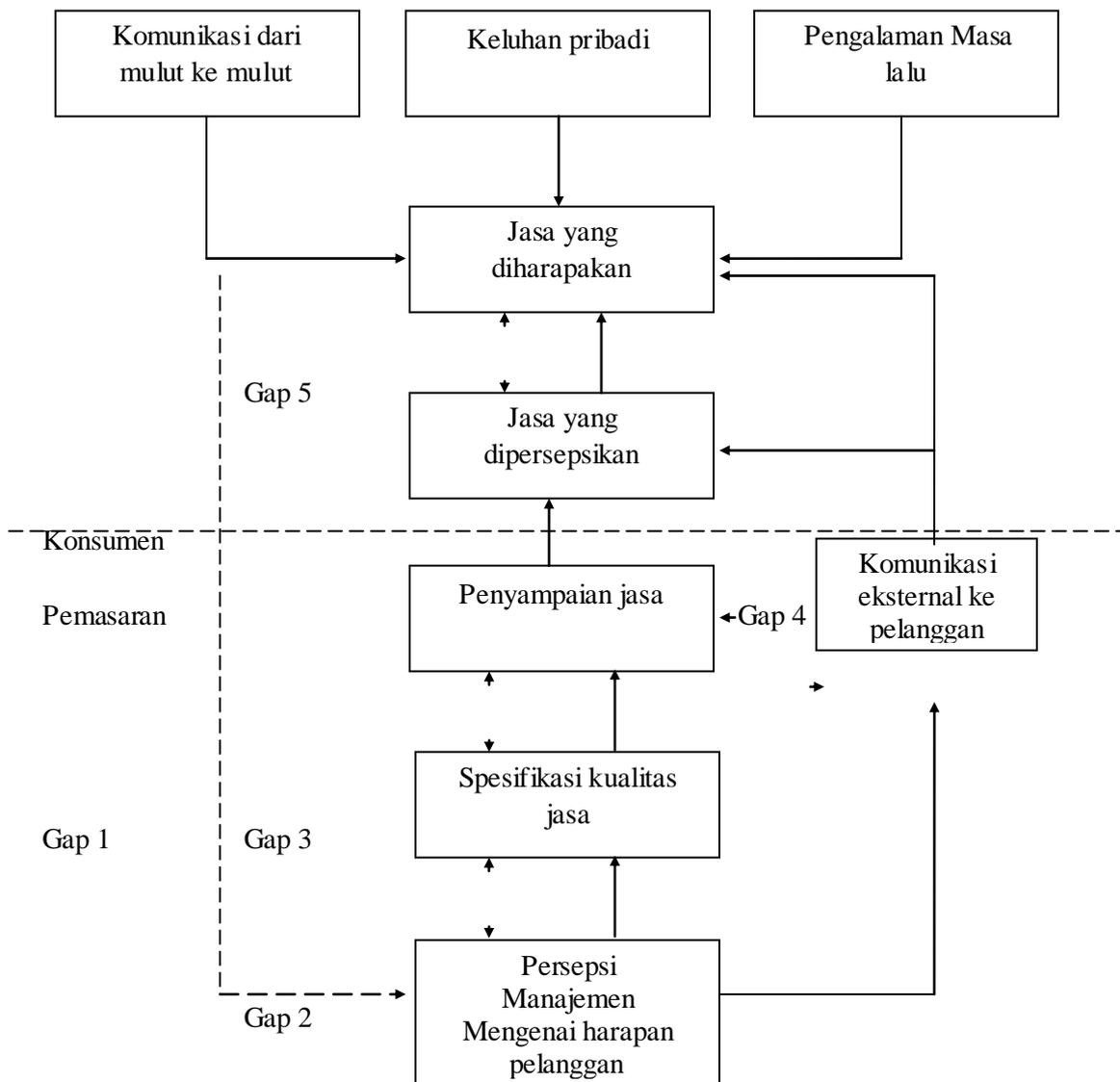
Sumber : Fandy (dalam Nasution, 2004:104)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa tujuan utama perusahaan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan melalui pemenuhan akan kebutuhan dan keinginan akan produk/jasa sesuai dengan harapan dari para pelanggan. Maka perusahaan akan berusaha akan berusaha menghasilkan produk yang memiliki nilai lebih bagi para pelanggan, baik dari segi kualitas produk maupun kualitas pelayanan yang dilaksanakan. Sedangkan dari sisi para pelanggan ingin kepuasan dalam mengkonsumsi atau menggunakan produk yang dihasilkan perusahaan yang memberikan nilai paling besar pada mereka. Harapan atau hasil kinerja dari produk atau jasa yang dimiliki pelanggan tidak pernah lepas dari keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Sehingga semakin tinggi kebutuhan pelanggan akan produk atau jasa tersebut, maka semakin tinggi pula harapan yang dimiliki pelanggan akan kinerja atau hasil produk/ jasa yang dihasilkan.

2.5 Model ServQual

Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila penyedia pelayanan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Hal tersebut sangat penting agar tidak terjadi kesenjangan antara kualitas yang diinginkan dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan oleh pihak yang melayani. Terdapat banyak model yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kualitas jasa. Namun model kualitas jasa yang paling sering digunakan dan hingga saat ini masih juga dijadikan acuan riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model ServQual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Leonard, Berry, dan Zeithaml. Model SerQual ini nantinya dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Surat Ijin Tempat Usaha Berdasarkan HO di kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso. Model yang dinamakan ServQual ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu dalam menganalisis masalah kualitas dan memahami cara memperbaikinya. Mengukur kualitas berarti mengevaluasi atau membandingkan hasil kerja atau pelayanan dengan

seperangkat standart yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Dari model tersebut dapat diidentifikasi ada lima gap (kesenjangan) yang menyebabkan ketidak suksesan penyampaian jasa, yaitu seperti gambar 2.2 berikut ini :



Gambar 2.2 Model Konseptual ServQual

Sumber : Parasuraman, et al (dalam Nasution, 2004:64)

Dari gambar 2.2 ditunjukkan dua fenomena utama dimana bagian atas garis putus-putus horizontal merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dari bagian bawah garis putus-putus berkaitan dengan penyedia jasa. Selain dipengaruhi pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan dan komunikasi dari mulut ke mulut, jasa yang diharapkan juga dipengaruhi oleh aktifitas komunikasi eksternal dari pihak penyedia jasa. Sementara itu jasa yang dipesepekan pelayanan merupakan hasil dan serangkaian dan keputusan komunikasi eksternal pihak penyedia jasa.

Sehingga dari penjelasan diatas dapat disimpulkan tentang pengertian kualitas pelayanan yang dimaksud menurut Parasuraman bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa harus sesuai dengan kenyataan yang ada dalam proses pemberian pelayanan. Model SerQuality yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk ini banyak dipergunakan untuk menganalisis kesenjangan antara kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut model ini terdapat lima gap yang menyebabkan kegagalan dalam menyampaikan pelayanan adalah sebagai berikut:

Gap 1. Kesenjangan antara harpaan konsumen dan persepsi manajemen (*knowledge gap*)

Merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen. Pada kenyataanya pihak manajemen suatu organisasi tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa harusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung atau sekunder apa saja yang diinginkan oleh konsumen.

Gap 2. Kesenjangan antara persepsi manaje men dan spesifikasi kualitas jasa (*standart gap*)

Merupakan kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa. Pada kesenjangan ini sebenarnya manajemen dapat memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standart kerja tertentu yang jelas. Faktor-faktor penyebabnya adalah kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, manajemen perencanaan yang buruk, kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai, kurangnya dukungan dan komitmen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa serta kekurangan sumber daya.

Gap 3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
(delivery gap)

Merupakan kesenjangan antara spesifikasi jasa dengan penyampaian jasa. Keberadaan kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh karyawan atau sumber daya manusia yang kurang dilatih, dalam kata lain ketidak mampuan karyawan untuk bekerja memenuhi standart mutu pelayanan yang telah ditetapkan atau juga bisa disebabkan karena spesifikasi kualitas yang terlalu rumit dan bertentangan. Ketidak mampuan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat dilihat dari kurangnya kerja sama, tidak adanya kesesuaian kemampuan dan pekerjaan, perasaan tertekan, keraguan dalam menjalankan tugas serta timbulnya konflik batin.

Gap 4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
(communication gap)

Merupakan kesenjangan antara kenyataan pelayanan yang diberikan dengan komunikasi terhadap pelanggan. Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi, sehingga memberi persepsi negatif terhadap kualitas jasa lembaga tersebut. Faktor penyebabnya adalah kurangnya komunikasi antara pegawai pada level oprasional.

Gap 5. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan
(service gap)

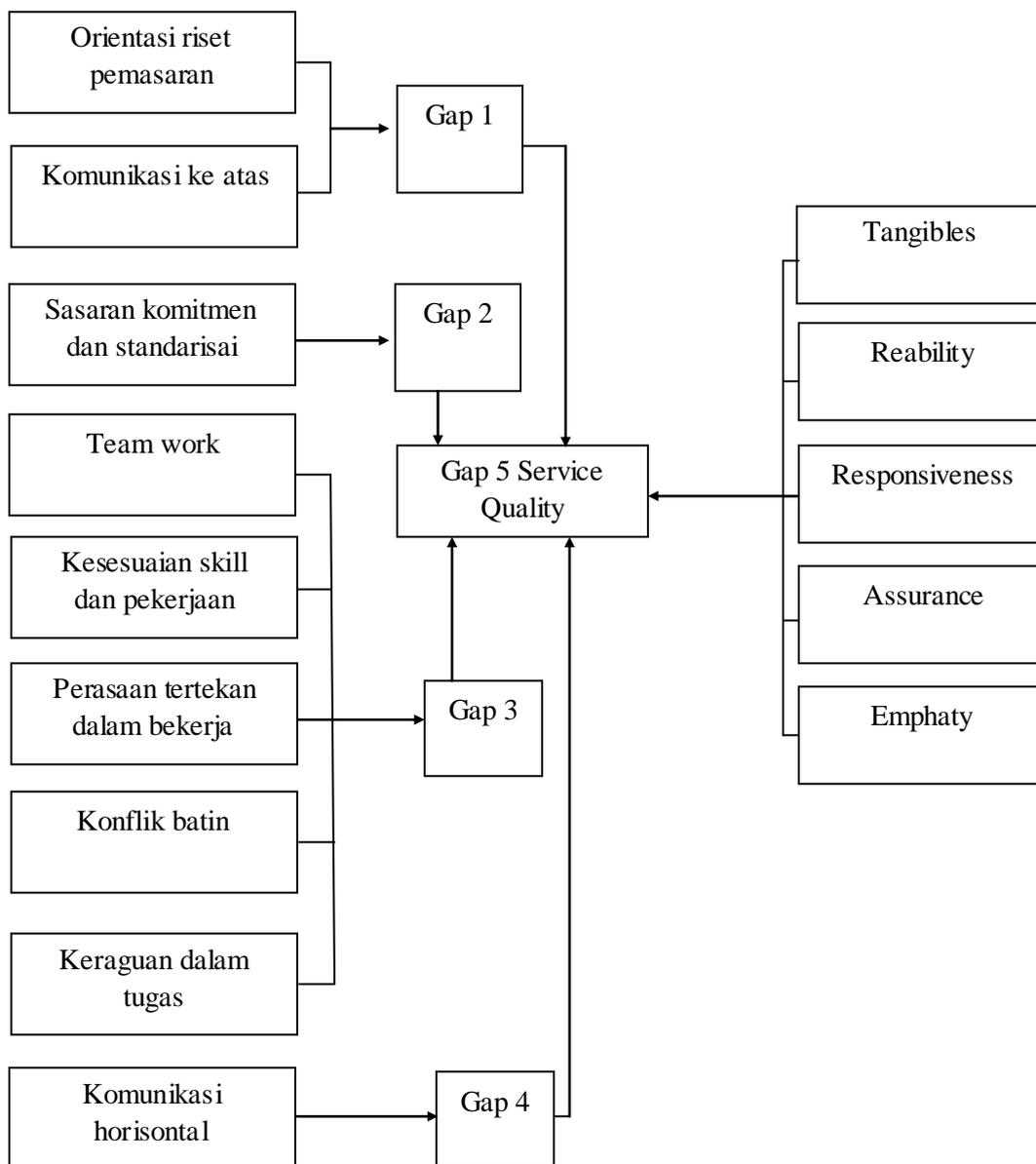
Merupakan kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi organisasi dengan cara yang berlainan, atau bisa juga karena mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Maka jasa yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Dari kelima Gap model tersebut, paling berpengaruh dalam menggambarkan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh konsumen dengan harapan yang diharapkan adalah kesenjangan Gap 5. Hal tersebut dikarenakan kesenjangan pertama hingga kesenjangan keempat menitik beratkan penilaian kualitas pada pelanggan sebagai penerima layanan. Sedangkan kesenjangan atau Gap 5 yang digunakan dalam penelitian ini lebih menitik beratkan pada konsumen atau pelanggan eksternal.

Berdasarkan uraian tersebut maka yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini adalah kesenjangan atau Gap 5 yaitu Gap antara jasa yang diberikan oleh petugas Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso dengan jasa yang dirasakan atau diharapkan oleh petugas pengurus Surat Ijin Tempat Usaha Berdasarkan HO. Dalam perkembangannya, kemudian kelima gap atau kesenjangan dalam menganalisa kualitas pelayanan tersebut disempurnakan dan diharapkan dapat membantu dalam menganalisis penyebab terjadinya kesenjangan dan bagaimana antara harapan pelanggan dan kualitas pelayanan. Seperti pada gambar 2.3 berikut:

Kualitas Pelayanan

Harapan Pelanggan



Dimensi Pegawai Dimensi Pelanggan

Gambar 2.2 Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan

Sumber: Parasuraman, et al (dalam Nasuton, 2004:68)

Berdasarkan gambar 2.3 dapat diketahui ketertarikan atau hubungan antara penyampaian pelayanan dengan kualitas pelayanan yang bertitik tolak dari harapan pelanggan. Dengan demikian model kesenjangan kualitas yang baru dapat membantu analisis apa yang menyebabkan terjadinya kesenjangan dan bagaimana cara mengatasinya. Pada kesenjangan kelima tersebut terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2000:70), lima dimensi kualitas pelayanan itu digunakan untuk mengukur baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Lima dimensi itu adalah

1. **Bukti Langsung (Tangibles)**

Bukti langsung ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Hal tersebut dapat dilihat secara langsung pada Kantor dan Instansi pemberi pelayanan seperti fasilitas fisik, peralatan komunikasi pegawai.

2. **Keandalan (reability)**

Keandalan merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk tidak menunda-nunda waktu, serta dikaitkan dengan prosedur, serta memenuhi keinginan konsumen.

3. **Daya Tangga (Responsiveness)**

Daya tanggap merupakan kesiapan pegawai dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Hal ini berkaitan dengan keluhan konsumen yang harus ditanggapi dengan cepat.

4. **Jaminan (Assurance)**

Jaminan merupakan cakupan pengetahuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pegawai sehingga dapat menimbulkan rasa bebas dari bahaya, resiko dan keraguan konsumen. Dalam hal ini seseorang

pegawai harus menguasai kemampuan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan service yang diperlukan oleh konsumen. Selain itu pegawai harus memiliki sifat sopan dan dapat dipercaya oleh konsumen sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

5. Empati (Emphaty)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan konsumen. Dalam hal ini mengharuskan pegawai untuk lebih memahami terhadap kebutuhan pelanggan dan bersifat adil dalam pelayanan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dari lima kesenjangan atau Gap yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaian pelayanan yang paling berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah Gap 5 yaitu kesenjangan antara kualitas yang diharapkan oleh konsumen dengan pelayanan. Seberapa jauh kesenjangan atau Gap 5 tersebut terjadi sangat dipengaruhi oleh terjadinya kesenjangan-kesenjangan sebelumnya. Oleh karena itu model SerQual didasarkan pada asumsi bahwa pelanggan atau pengguna jasa membandingkan kinerja unit pelayanan dengan standart kinerja ideal untuk masing-masing unit pelayanan tersebut. Apabila kinerja unit pelayanan tersebut dapat melampaui harapan pelanggan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi. Sehingga pada dasarnya model ini dipergunakan untuk menganalisis kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan atau dipersepsikan oleh pelanggan, yang dengan kata lain dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterimanya.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiono (2012:1), “metode penelitian pada dasarnya penelitian ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Sugiono juga menambahkan (2012 : 1),

“Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis, rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia, empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. (Bedakan cara yang tidak ilmiah, misalnya mencari uang yang hilang, atau provokator, atau tahanan yang melarikan diri melalui paranormal). Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis”.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka dalam hal ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis penelitian;
2. Penentuan lokasi dan waktu penelitian;
3. Penentuan populasi dan sampel;
4. Definisi operasional;
5. Teknik pengumpulan data;

6. Metode analisis data.

3.1 Jenis Penelitian

Tiap penelitian harus direncanakan. Untuk itu diperlukan tipe penelitian. Tipe penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan tujuan penelitian itu. Dalam penelitian ini penulis menekankan pada paradigma kuantitatif. Sedangkan pada tipe penelitian, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2005:11),

“Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Sedangkan data yang digunakan adalah data kuantitatif. Dimana data kuantitatif ini menurut Sugiyono (2005:14) bahwa,

“Data yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kualitatif yang diangkakan (skoring) ini terdapat dalam skala pengukuran. Sedangkan data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar”.

Jadi dalam penelitian ini, penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai bagaimana kualitas pelayanan dengan mengukur harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan Surat Ijin Tempat Usaha berdasarkan HO di kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso.

3.2 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ditetapkan. Dalam penelitian ini lokasi penelitian yang dipilih adalah Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso. Karena pada

kantor pelayanan perijinan terpadu ini merupakan pusat layanan satu atap yang menangani perijinan yang ada di kabupaten Bondowoso. Alasan lain peneliti memilih lokasi penelitian ini karena peneliti merupakan salah satu staf honorer pada bagian data dan pelaporan pada kantor pelayanan perijinan terpadu kabupaten Bondowoso dan dalam penelitian ini mudah untuk pengambilan data yang di perlukan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan jangka dari peneliti. Penentu waktu penelitian menjadi penting untuk membatasi waktu dalam pencapaian target penyelesaian penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan jangka waktu 2 bulan yaitu pada bulan januari 2014 sampai Februari 2014.

3.3 Penentuan Populasi dan Sampel

3.3.1 Penentuan Populasi

Penentuan populasi digunakan untuk menentukan anggota sampel yang diambil. Populasi menurut sugiono (2002:57) adalah, “wilayah generalisasi yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan”.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah semua pemohon Surat Ijin Tempat Usaha berdasarkan HO 1 tahun selama bulan januari sampai Desember 2013, sebanyak 175 orang

3.3.2. Penentuan Sampel

Arikunto (2006:131) berpendapat bahwa sampel adalah, “sebagian atau wakil dari jumlah dan karakteristik yang memiliki oleh populasi tersebut”. Besar sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

Keterangan:

n : Besar Sampel

N : Besar Populasi

d : Tingkat Kepercayaan/ketepatan yang diinginkan (digunakan 10%)

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

$$n = \frac{175}{1 + 175 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{175}{1 + 1.75}$$

$$n = \frac{175}{2.75}$$

$$n = 63.6$$

Pada penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 64 responden yang sudah merasakan pelayanan dalam pengurusan Surat Ijin Tempat Usaha berdasarkan HO melalui Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso.

3.4 Data dan Sumber Data

Data mempunyai peran penting dalam penelitian, karena inti dari penelitian adalah mengumpulkan data (Purwanto 2007:19), sumber data berupa data internal dan eksternal. Data internal yaitu data yang dikumpulkan oleh lembaga atau instansi itu sendiri dan digunakan untuk keperluan sendiri. Sedangkan data eksternal yaitu data yang diperoleh oleh media massa, lembaga lain dan buku-buku.

3.4.1 Sumber Data

Dalam buku pedoman penelitian karya ilmiah (2006:21) dijelaskan bahwa, sumber data ialah uraian tentang asal diperolehnya data penelitian. Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini berasal dari Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso Pemohon SITU berdasarkan HO sebagai responden serta pegawai Kantor KP2T sebagai pemberi layanan dan informasi. Data terbagi

menjadi dua macam, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang langsung diperoleh dari objek penelitian (orang). Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen atau sumber informasi lainnya.

3.5 Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah cara atau proses bagaimana data itu didapat. Pengumpulan data dilakukan sebelum atau sesudah penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Pengumpulan data primer:

1. Teknik observasi, proses pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap objek penelitian. Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiono, 2008:145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses kompleks, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis). Peneliti akan melakukan penelitian di Kantor pelayanan Perijinan Terpadu kabupaten Bondowoso
2. Teknik kuisioner, menyebarkan pertanyaan secara tertulis. Menurut Kartono (1990:217), kuisioner adalah penyelidikan mengenai suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak).
3. Teknik wawancara, mengetahui fakta pyang terjadi di tempat penelitian. Menurut Kartono (1990:187), “interview atau wawancara adalah suatu percakapan, tanya jawab lisan atara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu masalah tertentu”

b. Pengumpulan data sekunder:

1. Dokumentasi, data diambil dari arsip atau surat diambil dari lokasi penelitian
2. Studi Kepustakaan, berupa literatur buku untuk membantu penelitian

3.6 Definisi Oprasional

Menurut Purwanto (2007:18) menjelaskan definisi oprasional dimaksudkan untuk memberikan rujukan-rujukan empiris apa saja yang ditemukan dilapangan untuk menggambarkan secara tepat konsep atau variable yang dimaksud sehingga dapat diamati dan diukur.

Berdasarkan lima karakteristik kualitas jasa dalam kegiatan pelayanan, maka oprasional konsep yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yaitu:

a. Persepsi

1. Bukti langsung (Tangibles) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana telekomunikasi.
Item-itemnya adalah:
 - a) Kondisi gedung KP2T
 - b) Kelengkapan perlengkapan administrasi pelayanan SITU HO
 - c) Jumlah pegawai KP2T
 - d) Kebersihan ruang pelayanan
2. Keandalan (Realibility)
 - a) Kemampuan petugas dalam memperhatikan keluhan masyarakat
 - b) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu
3. Daya tanggap (Responsivennes)
 - a) Kecepatan petugas dalam membuat SITU HO
 - b) Kecepatan petugas dalam pelayanan administrasi
 - c) Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan
 - d) Tersedianya brosur atau papan pengumuman dalam memberikan pelayanan
4. Jaminan (Assurance)
 - a) Keramahan/kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan
 - b) Tanggung jawab petugas terhadap masyarakat
 - c) Biaya administrasi sesuai dengan ketentuan
 - d) Kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman atau kepercayaan

5. Empaty

- a) Kemudahan menghubungi petugas bila tiba-tiba dibutuhkan masyarakat
- b) Perhatian petugas terhadap kepentingan masyarakat secara individu
- c) Sikap adil petugas yang ditunjukkan kepada pasien
- d) Komunikasi yang tercipta antara petugas dan masyarakat

b. Persepsi

1. Bukti langsung (Tangibles) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana telekomunikasi.

Item-itemnya adalah:

- a) Kondisi gedung KP2T
- b) Kelengkapan perlengkapan administrasi pelayanan SITU HO
- c) Jumlah pegawai KP2T
- d) Kebersihan ruang pelayanan

2. Keandalan (Realibility)

- a) Kemampuan petugas dalam memperhatikan keluhan masyarakat
- b) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu

3. Daya tanggap (Responsivennes)

- a) Kecepatan petugas dalam membuat SITU HO
- b) Kecepatan petugas dalam pelayanan administrasi
- c) Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan
- d) Tersedianya brosur atau papan pengumuman dalam memberikan pelayanan

4. Jaminan (Assurance)

- a) Keramahan/kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan
- b) Tanggung jawab petugas terhadap masyarakat
- c) Biaya administrasi sesuai dengan ketentuan
- d) Kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman atau kepercayaan

5. Empaty

- a) Kemudahan menghubungi petugas bila tiba-tiba dibutuhkan masyarakat
- b) Perhatian petugas terhadap kepentingan masyarakat secara individu

- c) Sikap adil petugas yang ditunjukkan kepada pasien
- d) Komunikasi yang tercipta antara petugas dan masyarakat

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan salah satu cara metode yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Karena dengan menganalisa data maka akan diketahui beberapa kesalahan yang pada akhirnya akan mempengaruhi dalam penarikan kesimpulan. Agar terhindar dari kesalahan maka peneliti harus jelas dalam penggunaan metode analisis data yang digunakan dalam proses penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik analisa data SERVQUAL yang menurut Tjiptono (2005:98) bahwa “Mengukur kualitas berarti mengevaluasi / membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu”.

Untuk mendapatkan skor kinerja dan skor harapan, maka penulis menggunakan pengukuran sikap yaitu dengan menggunakan skala Likert. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Sugiyono (2005:107) bahwa; “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa pengukuran tingkat kualitas pengurusan Surat Ijin Tempat Usaha berdasarkan HO di kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso akan menggunakan model analisis ServQual dari Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2005). Pengukuran kualitas pelayanan model ServQual ini didasarkan pada beberapa item yang akan digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Dimana kesenjangan antara harapan dan persepsi tersebut dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang langsung dapat dinilai oleh pelanggan yaitu meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*).

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut maka kemudian akan dikembangkan sebagai perangkat item untuk mengukur dan mengetahui harapan dan persepsi dari

pelanggan. Setiap pertanyaan dirumuskan dengan dilengkapi lima jawaban yang disusun berdasarkan skala Likert , menurut Sugiyono (2005:107) yaitu:

1. Untuk pertanyaan harapan atas pengurusan surat ijin Tempat Usaha berdasarkan HO DI kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso pilihan jawabannya adalah :
 - a. Sangat Tidak Setuju : 1
 - b. Tidak Setuju : 2
 - c. Setuju : 3
 - d. Sangat Setuju : 4
 - e. Sangat Setuju Sekali : 5
2. Untuk pernyataan persepsi atas pengurusan surat ijin Tempat Usaha berdasarkan HO DI kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso pilihan jawabannya adalah:
 - a. Tidak Memuaskan : 1
 - b. Kurang Memuaskan : 2
 - c. Cukup Memuaskan : 3
 - d. Memuaskan : 4
 - e. Sangat Memuaskan : 5

Sedangkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan pada setiap dimensi Zeithaml, et al (dalam Tjiptono, 2005:137) dapat dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan) sebagaimana rumus berikut :

$$\text{Skor ServQual} = \text{Total Skor Persepsi} - \text{Total Skor Harapan}$$

Dari hasil pengukuran model ServQual ini selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan sebagai berikut :

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka **positif**, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan **sangat baik**.
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan skor **negatif**, berarti skor kualitas pelayanan yang diberikan

masih dirasa kurang apabila dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Dengan demikian tingkat pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dapat dikatakan **tidak baik**.

3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan skor **nol**, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dikatakan **baik**.

Selanjutnya untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara menggunakan skor rata-rata yang diperoleh dari hasil penghitungan, sehingga dimensi kualitas mana yang memiliki skor paling tinggi. Skor rata-rata tertinggi itulah yang secara spesifik merupakan dimensi pelayanan terpenting dan dapat dianggap mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Tempat Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Tentang Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu

Masyarakat di kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perijinan oleh pemerintah yang berbelit dan perlu biaya ekstra. Ada yang harus bolak-balik mengurus surat perijinan dari satu kantor ke kantor lainnya. Sehingga kinerja pelayanan umum dinilai tidak efisien oleh masyarakat. Pemerintah pusat mulai menyadari kecenderungan praktek semacam itu sehingga mulai, merintis upaya-upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik mulai memperhatikan dan menerapkan pola penyelenggaraan, prinsip, standar, biaya pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan serta evaluasi kinerja pelayanan publik. Pola penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara fungsional, terpusat, terpadu satu pintu dan terakhir gugus tugas.

Merespon masalah tersebut, Pemerintah Kota Bonodowoso membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Pemkot Bondowoso, yang dibentuk berdasar Keputusan Bupati Bondowoso No. 004 Tahun 1998 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Kotamadya Bondowoso yang pada saat pembentukannya masih menggunakan pola satu atap. Berselang kemudian karena dipandang sudah tidak sesuai lagi dengan kebijakan baru di bidang pelayanan umum, Bupati Bondowoso mengeluarkan Surat Keputusan Bondowoso No. 065/187/2005 tentang Tata Laksana Pelayanan Perjanjian pada Unit Pelayanan Terpadu Bondowoso, yang dimana pada intinya UPT berwenang melaksanakan pemrosesan dan penyelenggaraan pelayanan perjanjian yang berada pada semua instansi perangkat daerah Kota Bondowoso. Dengan tata laksana yang

baru tersebut UPT Bondowoso menggunakan pola pelayanan satu pintu. Dan kemudian untuk memberikan kewenangan kepada UPT mengenai masalah pembinaan dan pertimbangan perijinan di UPT, Bupati Bondowoso menerbitkan Keputusan Bupati Bondowoso No. 006/188/2005 tentang Tim Pembina dan Tim Pertimbangan Perijinan UPT Kabupaten Bondowoso.

Kabupaten Bondowoso membentuk Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu pada tahun 2001, dan pada tahun 2003 menjadi Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal karena adanya evaluasi kelembagaan yang meleburkan Dinas Penanaman Modal dengan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan dikeluarkannya peraturan bupati nomor 383 tahun 2006 tentang prosedur tetap pelayanan perijinan di lingkungan pemerintah kabupaten bondowoso, menetapkan antara lain beberapa ijin yang di limpahkan kepada kantor pelayanan perijinan terpadu antara lain,

Tabel 4.1 Jenis Izin & Non izin yang telah dilimpahkan

NO	IZIN / NON IZIN	DASAR HUKUM
1.	SITU HO	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 18 Tahun 2010 tentang Retribusi Perizinan Tertentu
2.	SIUJK	Keputusan Bupati Bondowoso nomor 747 tahun 2001 tentang Pelaksanaan Ketentuan Izin Usaha Jasa Konstruksi di Kabupaten Bondowoso. Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 20 tahun 2005 tentang Retribusi Ijin Usaha Jasa Konstruksi
3	IMB	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 18 Tahun 2010 tentang Retribusi Perizinan Tertentu
4.	SITU Non HO	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 18 Tahun 2010 tentang Retribusi Perizinan Tertentu
5.	Izin Reklame	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 9 tahun 1998 tentang Pajak Reklame
6	Izin Hiburan	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 8 tahun 1998 tentang Pajak Hiburan
7	Izin Usaha perdagangan	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 50 tahun 2010 tentang Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan dan
8	Tanda Daftar Perusahaan	Tanda Daftar Perusahaan di Kabupaten Bondowoso
9	Izin Pendirian Rumah Sakit dan Operasional Rumah Sakit	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 59 tahun 2010 tentang Perizinan rumah sakit di Kabupaten Bondowoso
10	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 09 tahun 2011 tentang Perizinan Usaha rekreasi dan Hiburan Umum

11	Izin Pengelolaan Penambangan Bahan Galian Golongan C	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 04 tahun 2011 tentang Izin Pengelolaan Penambangan Bahan Galian Golongan C Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 10 tahun 1998 tentang Pajak Pengambilan dan Pengolahan Bahan Galian C
12	Izin Pengambilan dan Eksplorasi Air Tanah	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 05 tahun 2011 tentang Izin Pengambilan dan Eksplorasi Air Tanah di Kabupaten Bondowoso Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 14 tahun 2008 tentang Pengelolaan Air Tanah
13	Izin Lokasi	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 37 tahun 2013 tentang Izin Lokasi di Kabupaten Bondowoso
14	Izin Hotel dan Penginapan	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 07 tahun 2011 tentang Perizinan Hotel dan Penginapan di Kabupaten Bondowoso
15	Izin Usaha Penggilingan Padi dan/ atau Jagung	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 08 tahun 2010 tentang Izin Penggilingan Padi dan / atau Jagung
16	Izin Alih Fungsi Lahan	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 33 tahun 2013 tentang Izin Alih Fungsi Lahan
17	Persetujuan Prinsip	Peraturan Bupati Bondowoso nomor 36 tahun 2013 tentang Izin Persetujuan Prinsip
18	Izin Rumah Makan dan restoran	Surat Izin Kepala KPPT
19	Izin Travel / Perjalanan	Surat Izin Kepala KPPT
20	Izin Pembelian dan Pengolahan Tembakau	Keputusan Bupati Bondowoso nomor 881 tahun 2004 tentang Izin Pembelian dan Pengolahan Tembakau di Kabupaten Bondowoso.
21	Izin Perluasan IPHHK	Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2013 tentang Izin Usaha IPHHK
22	Izin Usaha IPHHK	
23	Izin TDI	Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2013 tentang Tanda Daftar Industri
24	Izin TDG	Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2013 tentang Tanda Daftar Gudang/Ruangan
25	Izin Usaha Industri	Peraturan Bupati Nomor 26 Tahun 2013 tentang Izin Usaha Industri
26	Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi (<i>layanan non perijinan</i>)	Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 18 Tahun 2010 tentang Retribusi Perizinan Tertentu

Sumber: Profil KP2T PTSP 2014 dan Surat Bag. Organisasi No:660/ 21 430.64/2010 dan Perbup nomor 383 tahun 2006

Beberapa ijin yang di kenakan biaya retribusi yang terdapat pada Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso nomor 6 tahun 2013 tentang retribusi perizinan

tertentu. Antara lain adalah IMB, SITU HO (ijin gangguan), Dalam Perda no. 6 tahun 2013 adalah perubahan atas perda no. 18 tahun 2010 tentang retribusi perijinan tertentu. pada perda no 6 tahun 2013 terjadi perubahan untuk lampiran I tentang retribusi IMB dan Retribusi Ijin gangguan pada lampiran II saja. Dalam perda no 18 tahun 2010 tertulis bahwa retribusi izin gangguan adalah pemberian ijin tempat usah/kegiatan kepada orang pribadi tau badan yang dapat menimbulkan ancaman bahaya, kerugian dan/atau gangguan, termasuk pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha secara terus – menerus untuk mencegah terjadinya gangguan ketertiban, keselamatan, atau kesehatan umum, memelihara ketertiban lingkungan dan memenuhi norma keselamatan dan kesejahteraan kerja. Juga dikatan pada pasal 24 ayat (2) biaya penyelenggaraan pemberian ijin sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi penerbitan dokumen ijin, pengawasan dilapangan, penegakan hukum, penatausahaan, dan biaya dampak negatif dari pemberian ijin gangguan. Serta jangka waktu penyelesaian ijin menurut SPP (Standart Pelayanan Publik) KP2T Nomor : 050/011.a/430.11.11/2013, diantara IMB dan SITU HO. Standart Pelayanan Publik adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipakai sebagai pedoman dalam pemberian proses perijinan sehingga wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerimaan pelayanan. Berikut ini adalah Tabel pelayanan perijinana tertentu berdasarkan tarif dan standart waktu penyelesaiannya.

Tabel 4.2 Struktur, besaran tarif retribusi dan standart waktu IMB, SITU HO

No	Jenis dan Fungsi Ijin	Ukuran	Tarif retribusi	Standart waktu
1	IMB Bangunan industri dan pergudangan (mewah) Tdk bertingkat	M ²	3.465	30 hari
	Bangunan perdagangan dan jasa (mewah) tdk bertingkat	M ²	2.750	
2	Izin gangguan Stasiun Pemancar TV dan Radio	< 25 m ² > 401 M ²	950,- 350,-	30 hari Waktu penyelesaian terhitung saat berkas

Peternakan sapi, ayam, kambing	> 401 M ²	350,-	pemohon lengkap sebagaimana persyaratan yang berlaku
-----------------------------------	----------------------	-------	---

Sumber: data sekunder, perda no 6 tahun 2013 (data diolah)

4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi, Visi dan Misi

1. Kedudukan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Bondowoso

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Bondowoso merupakan kantor pelayanan perijinan satu pintu. KPPT adalah lembaga pelayanan daerah yang kedudukannya dibawah Pemerintah Kota dan bertanggungjawab langsung kepada Bupati. KPPT dipimpin seorang Kepala yang bertanggungjawab atas sebagian kewenangan yang dilimpahkan kepadanya. Pertanggungjawaban disampaikan oleh Kepala melalui Sekretaris Daerah kepada Bupati

2. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Bondowoso

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) mempunyai tugas pokok yaitu melayani masyarakat umum dibidang perijinan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bondowoso dan untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut (KPPT) mempunyai fungsi : menerima berkas-berkas pengajuan ijin, memproses perijinan.

3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Bondowoso

Visi yang di emban oleh UPT Bondowoso yaitu

“Dipercaya sebagai lembaga yang menjunjung kesederhanaan, transparansi, ketepatan waktu dan kualitas dalam pelayanan publik”.

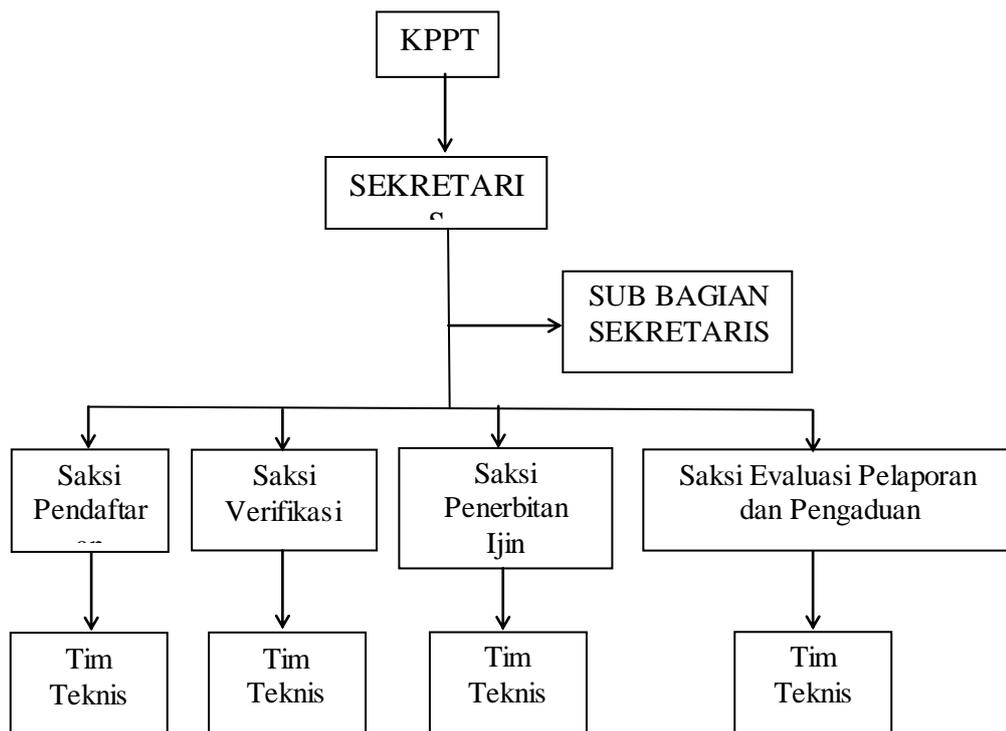
Untuk merealisasikan visi tersebut, UPT mempunyai misi :

- a. Meningkatkan kualitas publik;
- b. Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan publik;
- c. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Meningkatkan citra aparatur Negara menjadi semakin positif

4.1.3 Susunan Organisasi KPPT Bondowoso

Sesuai dengan Perwali No. 36 Tahun 2008, tentang Penjabaran TUPOKSI dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu, dan sesuai dengan SMM ISO9001 KPPT Pemkot Bondowoso, menguraikan tugas, tanggung jawab, dan wewenang dari pejabat dan staf struktural KPPT sebagai berikut:

Organisasi KPPT Bondowoso



a. Ka KPPT

Tugas dan Tanggung jawab

1. Melaksanakan Uraian Tugas yang telah ditetapkan sebagai KPPT
2. Menjaga dan memperbaiki efektivitas dan kinerja SMM perusahaan
3. Menetapkan dan mengkaji ruang lingkup penerapan dari SMM
4. Mengesahkan kebijakan dan sasaran mutu perusahaan
5. Mengesahkan kebijakan dan sasaran mutu perusahaan
6. Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk penerapan, pemeliharaan, dan perbaikan dari SMM
7. Menetapkan uraian tugas masing-masing karyawan
8. Mengesahkan pedoman SMM

9. Memimpin rapat tinjauan manajemen

Kewenangan

1. Menunjuk wakil Manajemen dan anggota-anggota tim ISO
2. Merubah:
 - Lingkup penerapan
 - Pedoman SMM
 - Elemen-elemen SMM
 - Kebijakan Mutu
 - Sasaran Mutu

b. Wakil manajemen SMM

Tugas dan Tanggung jawab

1. Memastikan bahwa SMM telah diterapkan dengan benar disemua dep/fungsi dan sesuai dengan persyaratan-persyaratan ISO 9001 2008 dan peraturan-peraturan yang berlaku
2. Merencanakan dan menerapkan system komunikasi internal
3. Memastikan bahwa dokumen-dokumen SMM telah dikendalikan dan didistribusikan sesuai prosedur
4. Memastikan bahwa pengendalian operasi telah ditetapkan untuk semua aktivitas-aktivitas yang berdampak terhadap mutu layanan dan kepuasan pemohon dan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku
5. Memastikan bahwa pemantauan dan pengukuran terhadap kinerja-kinerja SMM telah dilaksanakan termasuk pencapaian sasaran mutu
6. Memastikan bahwa catatan-catatan mutu di masing-masing fungsi telah dipelihara sesuai prosedur
7. Menyelenggarakan audit SMM internal
8. Menyiapkan dan menyelenggarakan rapat tinjauan manajemen sesuai prosedur
9. Memeriksa dan mengesahkan prosedur-prosedur SMM Kewenanga
 - Mengusulkan perbaikan-perbaikan sistem manajemen mutu kepada Ka KPPT

- Mengusulkan Tim dan pengendali dokumen kepada Ka KPPT
- Menerbitkan nota permintaan perbaikan/pencegahan untuk ketidaksesuaian yang ditemui
- Menolak dan menyetujui permintaan untuk perubahan dokumen SMM

c. Pengendali Dokumen

Tugas dan Tanggung jawab

1. Pengendalian dan distribusi dokumen-dokumen SMM baik internal ataupun eksternal
2. Menyusun draft dokumen
3. Menyimpan master dokumen, menggandakan dan mendistribusikan dokumen terkendali
4. Menarik dan memusnahkan dokumen kadaluarsa

d. Ka Si Pendaftaran

Tugas dan Tanggung jawab

1. Melaksanakan Uraian Tugas yang telah ditetapkan sebagai Ka Si Pendaftaran
2. Menjaga dan memperbaiki efektivitas dan kinerja SMM Seksi Pendaftaran
3. Mensosialisasikan dan mengukur pencapaian sasaran mutu
4. Ikut memastikan bahwa dokuman-dokumen SMM, baik internal maupun eksternal, telah tersedia di bagian-bagian yang membutuhkan
5. Ikut menetapkan persyaratan kompetensi karyawan dan memastikan bahwa setiap personel telah memenuhi persyaratan kompetensi

Kewenangan

- a. Menerbitkan nota permintaan perbaikan/pencegahan untuk ketidaksesuaian yang ditemui
- b. Merubah instruksi kerja dan sasaran sesuai kebutuhan

e. Staf Pendaftaran

Tugas dan tanggung jawab

1. Melaksanakan Uraian Tugas yang telah ditetapkan sebagai Staf Pendaftaran
2. Mematuhi prosedur/instruksi kerja/ketentuan yang berlaku

Kewenangan

1. Menghentikan/menolak berkas permohonan yang tidak memenuhi
1. persyaratan
2. Mengusulkan perbaikan sarana/prasarana yang diperlukan

f. Kasi Verifikasi

Tugas dan tanggung jawab

1. Melaksanakan Uraian Tugas yang telah ditetapkan sebagai Kasi Verifikasi
2. Menjaga dan memperbaiki efektivitas dan kinerja SMM Seksi Verifikasi
3. Mensosialisasikan dan mengukur pencapaian sasaran mutu
4. Ikut memastikan bahwa dokumen-dokumen SMM, baik internal maupun eksternal, telah tersedia di bagian-bagian yang membutuhkan
5. Ikut menetapkan persyaratan kompetensi karyawan dan memastikan bahwa setiap personel telah memenuhi persyaratan kompetensi

Kewenangan

1. Menerbitkan nota permintaan perbaikan /pencegahan untuk ketidaksesuaian yang ditemui
2. Merubah intruksi kerja dan sasaran sesuai kebutuhan

g. Staff Verifikasi

Tugas dan tanggung jawab

1. Mempelajari berkas permohonan izin sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku
2. Menyampaikan informasi tentang penolakan dan pemrosesan berkas izin lebih lanjut kepada petugas untuk disampaikan kepada pemohon, setelah mendapat persetujuan dari Kasi Verifikasi

3. Menyerahkan berkas yang sudah lengkap dan benar kepada Tim Teknis untuk diadakan Pemeriksaan dan Peninjauan Lapangan dengan persetujuan Kasi Verifikasi
4. Menghitung skor dan menghitung biaya retribusi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan berpedoman kepada berita acara pemeriksaan lapangan
5. Menyerahkan berkas permohonan ijin yang sudah lengkap kepada petugas seksi penerbitan
6. Menyerahkan berkas yang sudah lengkap kepada tim teknis
7. Mempersiapkan segala sesuatu untuk keperluan rapat, baik yang diadakan oleh tim teknis
8. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan
9. Mematuhi prosedur/instruksi kerja/ketentuan yang berlaku

Kewenangan

1. Menghentikan/menolak berkas permohonan yang tidak memenuhi persyaratan
2. Mengusulkan perbaikan sarana/prasarana yang diperlukan

h. Ka Si Penerbitan

Tugas dan tanggung jawab

1. Melaksanakan Uraian Tugas yang telah ditetapkan sebagai Staf Penerbitan
2. Mematuhi prosedur/instruksi kerja/ketentuan yang berlaku

Kewenangan

1. Menghentikan/menolak berkas permohonan yang tidak memnuhi persyaratan
2. Mengusulkan perbaikan sarana/prasarana yang diperlukan

i. Ka Subbag TU

Tugas dan tanggung jawab

1. Melaksanakan Uraian Tugas yang telah ditetapkan sebagai Ka Subbag TU penerbitan

2. Menjaga dan memperbaiki efektivitas dan kinerja SMM Seksi Subbag TU
3. Mensosialisasikan dan mengukur pencapaian sasaran mutu
4. Ikut memastikan bahwa dokumen-dokumen SMM, baik internal maupun eksterna, telah tersedia dibagian-bagian, yang membutuhkan
5. Ikut menetapkan persyaratan kompetensi karyawan dan memastikan bahwa setiap personel telah memenuhi persyaratan kompetensi

Kewenangan

1. Menerbitkan nota permintaan perbaikan/pencegahan untuk ketidaksesuaian yang ditemui
2. Merubah instruksi kerja dan sasaran kebutuhan

j. Staf Kepegawaian

Tugas dan tanggung jawab

1. Melaksanakan Uraian Tugas yang telah ditetapkan sebagai Staf Kepegawaian
2. Mengkoordinir pelaksanaan analisis kebutuhan pelatihan, setahun sekali
3. Menyusun dan melaksanakan program pelatihan mutu

Kewenangan

1. Menerbitkan nota permintaan perbaikan/pencegahan untuk ketidaksesuaian yang ditemui
2. Mengusulkan program pelatihan tahunan

k. Bendahara Barang

Tugas dan tanggung jawab

1. Melaksanakan Uraian Tugas yang telah ditetapkan sebagai Bendahara Barang
2. Sarana/prasarana pelayanan dan pendukungnya dipelihara/diperbaiki dengan rutin
3. Catatan-catatan telah dipelihara sesuai prosedur
4. Mengontrol dan mengendalikan barang habis pakai

Kewenangan

1. Menerbitkan nota permintaan perbaikan/pencegahan untuk ketidaksesuaian yang ditemui
2. Mengusulkan perbaikan sarana/prasarana yang diperlukan untuk menjaga keselamatan dan kesehatan kerja.

l. Bendahara Pengeluaran/Staf Pengadaan

Tugas dan tanggung jawab

1. Melaksanakan Uraian Tugas yang telah ditetapkan sebagai Staf pengadaan
2. Pengadaan infrastruktur dilakukan dengan memperhatikan mutu layanan dan peraturan perundangan yang berlaku
3. Memastikan bahwa
4. Peraturan-peraturan yang relevan telah dipahami dan ditaati
5. Uraian tugas masing-masing kaeyawan telah ditetapkan dan dikomunikasikan
6. Persyaratan kompetensi telah ditetapkan dan dipenuhi
7. Dokumen-dokumen SMM yang relevan telah tersedia ditempat kerja
8. Catatan-catatan telah dipelihara sesuai prosedur

Kewenangan

1. Menerbitkan nota permintaan perbaikan/pencegahan untuk ketidaksesuaian yang ditemui
2. Mengusulkan perbaikan sarana/prasarana yang diperlukan untuk menjaga mutu pelayanan

m. Petugas Informasi

Petugas Informasi bertanggungjawab kepada Kasi Pendaftaran, dengan Uraian

Tugas sebagai berikut:

1. Menerima dan melayani warga masyarakat/pemohon izin yang datang ke KPPT dengan ramah dan sopan serta memberikan penjelasan berbagai pelayanan KPPT dengan baik dan benar.
2. Mengarahkan pemohon kepada loket sesuai dengan kebutuhan pemohon.

3. Memberikan penjelasan kepada pemohon tentang kebutuhan yang diharapkan oleh pemohon.
4. Menyelesaikan berbagai permasalahan yang ditemui di loket informasi, dan memberikan upaya pemecahannya serta melaporkan setiap kejadian yang penting kepada atasan untuk dicarikan solusinya.
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

n. Petugas penerima pengaduan

Petugas penerima pengaduan bertanggung jawab kepada Kasi Evalap, dengan Uraian Tugas sebagai berikut:

1. Menerima berbagai pengaduan dari masyarakat maupun aparat pemerintah mengenai berbagai pelayanan yang ditimbulkan dengan adanya KPPT, baik secara lisan maupun tertulis.
2. Memberikan jawaban kepada warga masyarakat, pemohon ataupun aparat pemerintah terhadap pertanyaan/permasalahan yang dipertanyakan dengan baik, jelas, benar, ramah, dan sopan.
3. Mengadakan konsultasi dan koordinasi dengan Petugas Teknis dan melaporkannya kepada atasan langsung untuk dicarikan jalan keluarnya, apabila pertanyaan yang muncul tidak mampu untuk diberi jawaban seketika atau jawabannya membutuhkan koordinasi lebih dahulu.
4. Mengkoordinasi semua pertanyaan yang muncul kepada Dinas/Instansi terkait untuk dibuatkan jawabannya, dengan persetujuan Kepala Kantor.
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

o. Petugas Penerima Pembayaran Retribusi Petugas Penerima Pembayaran Retribusi bertanggung jawab kepada Kasub Bag TU, dengan Uraian Tugas sebagai berikut:

1. Menerima berkas yang akan dibayar /SKRD dari pemohon.
2. Menghitung SKRD yang harus dibayar.
3. Menerima uang dari pemohon dan menghitungnya.
4. Mencatat laporan keuangan ke dalam buku penjaan.

5. Membuat setoran ke Kas Daerah.
6. Membuat laporan harian dan laporan bulanan.
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

p. Petugas Pengadministrasi Dokumen Ijin Petugas Pengadministrasi Dokumen Ijin bertanggung jawab kepada Kasi Penerbitan, dengan Uraian Tugas sebagai berikut:

1. Menerima berkas yang sudah lengkap dan benar serta telah dilakukan Pemeriksaan/Peninjauan Lapangan dari petugas verifikasi, untuk selanjutnya disampaikan kepada petugas entry data.
2. Menerima dan menyusun draf/konsep dokumen ijin dari petugas entry data dan menyampaikan kepada Kasi Penerbitan untuk diadakan pengecekan dan persetujuannya.
3. Memintakan tanda tangan ke Kepala Kantor atas Draft/konsep ijin yang sudah diparaf oleh Kasi Penerbitan.
4. Mencatat pengadministrasian proses pencetakan dokumen izin dalam Buku Register Pencetakan Ijin.
5. Membuat laporan bulanan.
6. Menyampaikan berbagai permasalahan yang timbul dalam proses administrasi izin dan melaporkan kepada atasan langsung.

2.1.5 Kepegawaian KPPT Bondowoso

Kepegawaian Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Bondowoso merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 29 personel, yang diperbantukan mewakili unit kerja organisasi Pemerintah Kabupaten Bondowoso. Pejabat struktural sebanyak 6 orang, dan 23 orang pegawai yang bertugas sebagai staf operasional. Mereka direkrut melalui pelatihan kepribadian, kepribadian yang dimaksud diantaranya memiliki inovasi, berkepribadian ramah dan berpenampilan menarik. Pegawai KPPT ini secara struktural masih bertanggung jawab kepada unit kerja organisasi masing-masing, tetapi secara fungsional mereka bertanggung jawab kepada Kepala KPPT. Koordinator, Sub Bagian Tata

Usaha, Seksi Pelayanan diangkat dan diberhentikan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang yang berlaku. Dalam melaksanakan tugasnya wajib menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi secara vertikal dan horizontal dalam lingkungan kerja KPPT dan unit kerja terkait sesuai dengan bidang tugasnya.

2.1.6 Jenis Pelayanan KPPT Bondowoso

Jenis pelayanan perijinan yang diselenggarakan KPPT meliputi jenis-jenis pelayanan perijinan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Sesuai peraturan Bupati tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Koordinator Unit Pelayanan Terpadu Bondowoso, jenis perijinan yang ditangani oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Bondowoso berjumlah 20 perijinan, meliputi ; 1) Keterangan Rencana Peta (AP) Advice Planning, 2) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), 3) Ijin Penggunaan Bangunan (IPB), 4) Rekomendasi Lokasi Untuk Ijin Gangguan Usaha, 5) Ijin Gangguan Tempat Usaha, 6) Surat Ijin Usaha Perdagangan, 7) Tanda Daftar Gudang (TDG), 8) Surat Ijin Usaha Industri (SIUI), 9) Tanda Daftar Perusahaan (TDP), 10) Reklame, 11) Ijin Jasa Biro Perjalanan Wisata, 12) Ijin Jasa Pemandu Wisata, 13) Ijin Jasa Impresariat, 14) Ijin Jasa Informasi Pariwisata, 15) Ijin Jasa konvensi, 16) Ijin Hotel, 17) Ijin Pondok Wisata, 18) Ijin Restoran, 19) Ijin Rumah Makan, 20) Ijin Gedung Pertemuan Umum.

2.1.7 Prosedur Pelayanan KPPT Bondowoso

Proses atau alur pelayanan yang ada di KPPT Bondowoso adalah sebagai berikut:

Proses (1) berkas masuk, memerlukan waktu pelayanan antara 5-10 menit;

1. pemohon mengambil formulir,
2. pemohon mengisi formulir,
3. pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas penerima,
4. pemohon menunggu informasi dari petugas,

5. petugas penerima menyerahkan berkas permohonan kepada petugas teknis.

Proses (2) penelitian validitasi, memerlukan waktu pelayanan sekitar 10 menit;

1. petugas teknis meneliti berkas-berkas permohonan,
2. petugas teknis membubuhkan paraf apabila berkas lengkap/membuat catatan kekurangan kelengkapan berkas,
3. petugas teknis menyerahkan catatan kekurangan kelengkapan berkas kepada petugas penerima,
4. petugas teknis menginformasikan kepada petugas penerima bahwa berkas sudah lengkap,
5. petugas penerima mencatat dan membuat tanda terima berkas,
6. petugas penerima menginformasikan kepada pemohon bahwa berkas permohonan lengkap/tidak lengkap,
7. petugas penerima mengirim berkas yang telah lengkap kepada Tim

Pemeriksa Lapangan yang sebelumnya telah di entry data dalam computer.

Proses (3) *entry* data komputer, memerlukan waktu pelayanan sekitar 5 menit; Operator komputer merekam/memasukan data di berkas ke dalam aplikasi masing-masing ijin

Proses (4) tim pemeriksa lapangan, memerlukan waktu 1 hari;

1. Tim Pemeriksa lapangan yang terdiri dari petugas-petugas dari unit kerja terkait mengadakan pencocokan berkas di lapangan dengan ketentuan:
 - a. pemeriksaan lapangan dilaksanakan setiap hari/sesuai kebutuhan,
 - b. anggota Tim Pemeriksa Lapangan sebelum melaksanakan pemeriksaan lapangan harus hadir terlebih dahulu pukul 08.00,
 - c. membuat Berita Acara Pemeriksaan (BAP).
2. Berita Acara Pemeriksaandan Rekomendasi Persetujuan disampaikan kepada Koordinator KPPT setelah pemeriksaan lapangan.

Dalam proses ini biasanya dilaksanakan keesokan harinya setelah penerimaan berkas di KPPT lengkap.

Proses (5) rapat tim pertimbangan, memerlukan waktu pelayanan sekitar 2 jam;

1. Tim Pertimbangan atas undangan Kepala KPPT mengadakan rapat untuk memutuskan petrmohonan ijin.

2. Rapat dilaksanakan setiap hari/sesuai kebutuhan,
3. Tim pertimbangan menyusun rekomendasi penerimaan/penolakan yang didalamnya berisi pertimbangan teknis, yuridis dan sosial,
4. Tim Pertimbangan menyusun alasan penolakan dan atau alasan penundaan proses permohonan.

Dalam proses ini dilaksanakan esok hari setelah pemeriksaan di lapangan/pada hari yang sama setelah pemeriksaan lapangan sesuai kebutuhan, rapat diadakan di KPPT.

Proses (6) output, memerlukan waktu pelayanan 5-10 menit dan dilakukan setelah Rapat Pertimbangan selesai; Tim Pertimbangan menyerahkan kepada Kepala KPPT:

1. rekomendasi penolakan beserta alasan-alasannya,
2. rekomendasi penundaan disertai catatan-catatan yang harus dipenuhi,
3. rekomendasi penerimaan untuk diproses lebih lanjut kepada petugas cetak.

Proses (7) pembayaran di kas daerah, membutuhkan waktu pelayanan 5-10 menit;

1. petugas menghitung biaya yang harus dibayar serta mencetak SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah),
2. petugas menyerahkan SKRD kepada pemohon,
3. pemohon membayar di kas daerah kepada petugas penerima,
4. petugas menerima resi pembayaran dan memasukan ke dalam berkas kepada petugas penerima,

Proses (8) cetak dokumen, membutuhkan waktu pelayanan 5-10 menit;

1. Petugas pencetak menerima berkas permohonan yang telah dilengkapi rekomendasi penerimaan dan resi pembayaran.
2. Petugas penerima mencetak dokumen ijin dan dokumen pelengkap lainnya,
3. Dokumen yang telah dimintakan paraf Kepala KPPT untuk selanjutnya diproses permohonan tanda tangan ijin Pejabat yang berwenang,
4. Petugas mengirimkan kembali berkas permohonan ijin yang ditolak/ditunda.

Proses (9) proses tanda tangan pejabat, membutuhkan waktu pelayanan 5-10 menit;

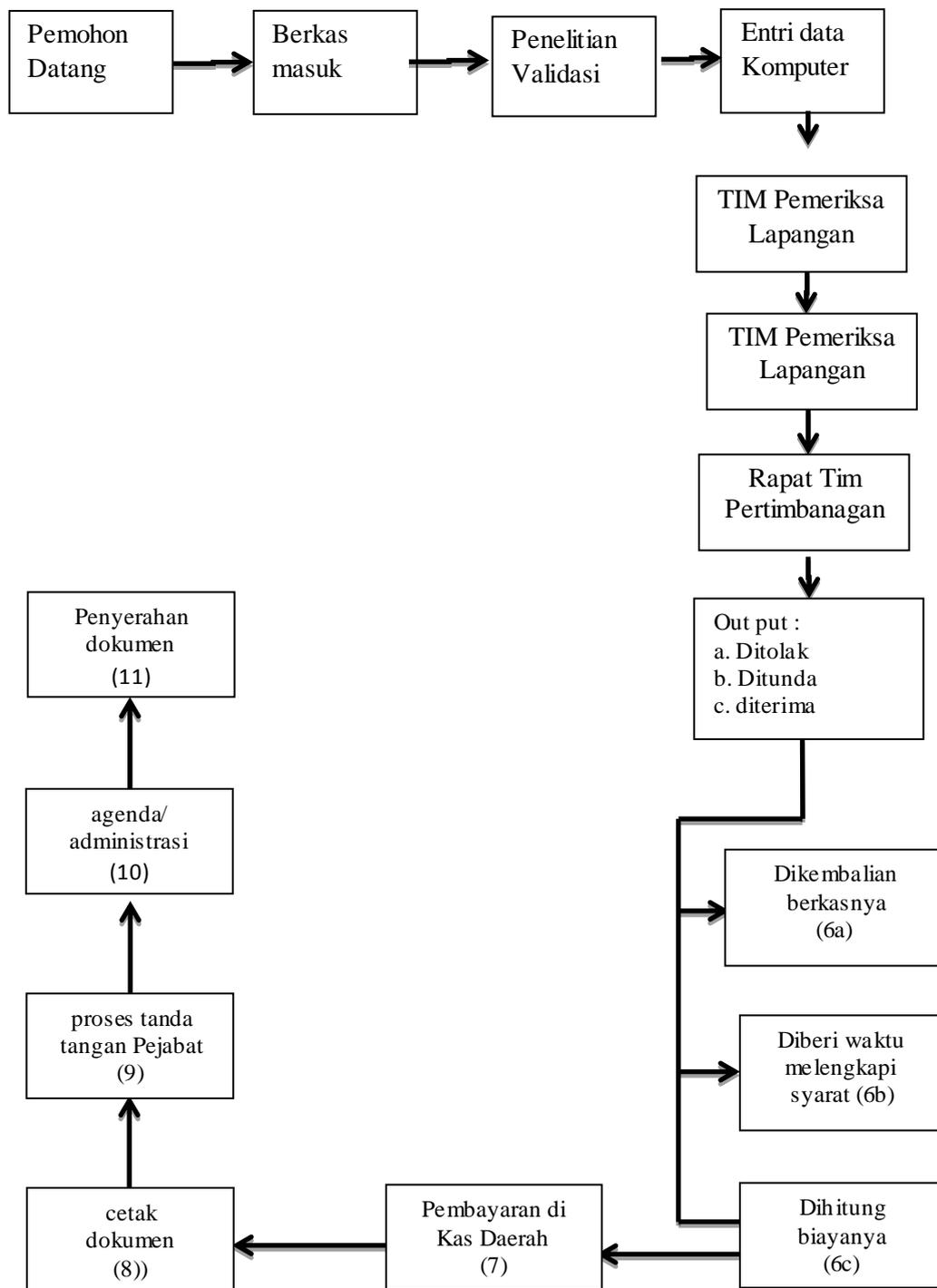
1. dokumen ijin dimintakan paraf Kepala KPPT sebelum ditandatangani oleh Kepala yang berwenang/Pejabat yang ditunjuk menandatangani ijin oleh Bupati,
2. Tata Usaha KPPT memonitor proses penandatanganan ijin.

Proses (10) agenda/administrasi, membutuhkan waktu pelayanan sekitar 5 menit;

1. dokumen ijin yang telah ditandatangani, di agenda oleh Tata Usaha KPPT,
2. dokumen ijin diserahkan kepada petugas Front Office.

Proses (11) penyerahan dokumen, membutuhkan waktu pelayanan 5-10 menit;

1. petugas menyusun tanda terima dokumen ijin,
2. petugas menyerahkan dokumen ijin kepada pemohon dan membuat rekap pengambilan ijin pada hari itu, serta menyerahkan kepada Tata Usaha KPPT,
3. Kepala KPPT membuat laporan ke Bupati,



Gambar 4.1 Prosedur Pelayanan KPPT Bondowoso

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Deskripsi Responden

Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 tahun	0	0
2	20-35 Tahun	11	17.2
3	> 35 tahun	53	82.8
Total		64	100.0

Sumber : data primer diolah tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar usia responden yang melakukan haji sebagian besar berusia >35 tahun sebanyak 53 orang (82.8%).

Tabel 4.4 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Dasar	6	9.4
2	Menengah	41	64.1
3	Tinggi	17	26.6
Total		64	100.0

Sumber : data primer diolah tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pendidikan responden yang melakukan haji sebanyak 41 (64.1%) berpendidikan SMA

4.2.2 Deskripsi Persepsi dan Harapan

1. Bukti Fisik

Deskripsi variabel dalam penelitian ini meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagai berikut:

Tabel 4.5 Rekapitulasi kualitas pelayanan Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso berdasarkan Bukti Lansung

Indikator	Skor Harapan	Skor Persepsi	Skor	Kategori
1. Bukti Lansung				
2. Kondisi gedung KP2T	242	210		Tidak Baik
3. Kelengkapan perlengkapan administrasi pelayanan SITU HO	251	194		Tidak Baik
4. Jumlah pegawai KP2T	255	192		Tidak Baik
5. Kebersihan ruang pelayanan	256	199		Tidak Baik

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada aspek bukti langsung terdiri dari 5 indikator pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator yang kurang memuaskan responden. Hal ini berarti bahwa indikator tersebut belum sesuai dengan keinginan responden. Kualitas pelayanan pada aspek bukti fisik merupakan kemampuan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, ruang tunggu, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Berdasarkan aspek bukti fisik menjelaskan bahwa Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso masih jauh dari harapan masyarakat yang melakukan perijinan.

2. Kehandalan

Tabel 4.6 Rekapitulasi kualitas pelayanan Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso berdasarkan Kehandalan

Indikator	Skor Harapan	Skor Persepsi	Skor	Kategori
Kehandalan				
1. Kemampuan petugas dalam memperhatikan keluhan masyarakat	255	173	-82	Tidak Baik
2. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu	290	165	-125	Tidak Baik

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada aspek kehandalan terdiri dari 2 indikator pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator kurang memuaskan responden. Hal ini berarti bahwa indikator tersebut belum sesuai dengan keinginan responden. Kehandalan merupakan kemampuan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten

Bondowoso untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pada proses perijinan SITU HO memang kerap kali tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau ketepatan yang berlaku. Berdasarkan buku pedoman menjelaskan bahwa penerbitan SITU HO bisa diselesaikan dalam jangka waktu 30 hari namun pada kenyataannya bisa mencapai 3-6 bulan. Realitas ini mengindikasikan bahwa perlu peningkatan pada aspek kehandalan.

3. Daya Tanggap

Tabel 4.7 Rekapitulasi kualitas pelayanan Penyelenggaraan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung berdasarkan Daya Tanggap

Indikator	Skor Harapan	Skor Persepsi	Skor	Kategori
1. Daya Tanggap				
2. Kecepatan petugas dalam membuat SITU HO	274	188	-86	Tidak Baik
3. Kecepatan petugas dalam pelayanan administrasi	263	180	-83	Tidak Baik
4. Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan	273	180	-93	Tidak Baik
5. Tersedianya brosur atau papan pengumuman dalam memberikan pelayanan	260	183	-77	Tidak Baik

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada aspek daya tanggap terdiri dari 5 indikator pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator kurang memuaskan responden. Hal ini berarti bahwa indikator tersebut sudah sesuai dengan keinginan responden. Daya tanggap merupakan kemauan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso, kejelasan informasi selama ini selalu tidak sesuai dengan kenyataan dilapangan

seperti lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan ijin kerap kali lebih lama dari yang diinformasikan.

4. Jaminan

Tabel 4.8 Rekapitulasi kualitas pelayanan Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso berdasarkan Jaminan

Indikator	Skor Harapan	Skor Persepsi	Skor	Kategori
Jaminan				
1. Keramahan/kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	253	234	-19	Tidak Baik
2. Tanggung jawab petugas terhadap masyarakat	248	258	10	Baik
3. Biaya administrasi sesuai dengan ketentuan	248	269	21	Baik
4. Kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman atau kepercayaan	267	258	-9	Tidak Baik

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada aspek Jaminan terdiri dari 4 indikator pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua indikator yang kurang memuaskan responden yaitu pada indikator keramahan/kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman atau kepercayaan. Jaminan mengindikasikan adanya pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso. Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso kerap kali kurang menjaga rasa aman dan kenyamanan pemohon misal masih sering ditemui pemohon yang kehilangan helm diparkiran. Keramahan petugas juga dinilai kurang menunjukkan sikap yang ramah, sebab pemohon adalah tamu dan selanjutnya harus diperlakukan terhormat bukan diabaikan atau tidak digubris sama sekali. Sementara terdapat dua indikator yang telah memenuhi harapan pemohon yaitu tanggung jawab petugas terhadap masyarakat, biaya administrasi sesuai dengan ketentuan. Biaya

administrasi untuk pelayanan ijin memang sesuai dengan ketentuan buku pedoman, masing petugas bekerja sesuai dengan tugasnya asing, meski terkadang ditemui petugas yang mengerjakan tugas petugas lainnya.

5. Empati

Tabel 4.9 Rekapitulasi kualitas pelayanan Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso berdasarkan Empati

Indikator	Skor Harapan	Skor Persepsi	Skor	Kategori
Empati				
1. Kemudahan menghubungi petugas bila tiba-tiba dibutuhkan masyarakat	249	246	-3	Tidak Baik
2. Perhatian petugas terhadap kepentingan masyarakat secara individu	250	257	7	Baik
3. Sikap adil petugas yang ditunjukkan kepada masyarakat	240	249	9	Baik
4. Komunikasi yang tercipta antara petugas dan masyarakat	258	241	-17	Tidak Baik

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada aspek Empati terdiri dari 4 indikator pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua indikator yang kurang memuaskan responden yaitu pada indikator perhatian petugas terhadap kepentingan masyarakat secara individu, dan sikap adil petugas yang ditunjukkan kepada masyarakat. Empati merupakan pemberian bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pemohon dengan berupaya memahami keinginannya. Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso petugas memperlakukan pemohon semuanya sama, tidak ada yang diistimewakan, setiap pemohon yang datang selalu melalui proses yang ditetapkan tanpa pengecualian.

4.3 Analisis Service Quality

Pada penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso menggunakan pengukuran analisis model Service

Quality. Cara menggunakan model tersebut dengan cara skor persepsi dikurangi skor harapan responden. Dibawah tabel ini akan dijelaskan mengenai rekapitulasi perhitungan ServQual yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.10 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso

No	Dimensi	Skor		ServQual	Tingkat Kualitas
		Harapan	Persepsi		
1	Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)	15,7	15,91	0.219	Baik
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	8.52	5.3	-3.2	Tidak Baik
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	15,92	11.42	-5.3	Tidak Baik
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	15,9	15,92	0.047	Baik
5	Empati (<i>empathy</i>)	15,7	15.52	0.06	Baik
Skor rata-rata tingkat Kualitas Pelayanan		72.4	64	-8.33	Tidak Baik

Sumber: data primer tahun 2015

Berdasarkan tabel 4.54 di atas bahwa hasil perhitungan dari skor rata-rata harapan responden dari lima dengan skor 72.4 sedangkan untuk hasil perhitungan skor rata-rata persepsi responden dari lima dimensi tersebut dengan skor 64 . Dari skor rata-rata persepsi dan skor rata-rata harapan tersebut maka hasil perhitungan Service Quality (ServQual) diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso mendapatkan skor -8,33 yang dikategorikan tidak baik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima (*perceived service*) oleh responden lebih rendah daripada apa yang diharapkan (*expected service*) oleh responden.

Hasil perhitungan dari kualitas pelayanan tersebut mendapatkan nilai negatif yang menggunakan model Service Quality dapat diketahui dari hasil rata-rata skor lima dimensi. Untuk perhitungan *Service Quality* pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) yaitu 0,219; dimensi keandalan (*reliability*) yaitu -3,2; dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu -5.3; dimensi jaminan (*assurance*) yaitu 0,047 dan dimensi empati (*empathy*) yaitu 0.06. Dari lima dimensi tersebut yang memiliki kategori baik meliputi bukti langsung, jaminan dan empati, sementara kehandalan dan daya tanggap berada pada kategori tidak baik, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima responden pada dimensi-dimensi

tersebut lebih rendah dari harapan responden sehingga dikategorikan kualitas pelayanan yang tidak baik atau buruk.

Berdasarkan penjelasan diatas maka Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso dengan menggunakan pengukuran model Service Quality yaitu -8,33. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan tersebut tidak baik atau buruk, karena mendapatkan skor negatif. Kualitas pelayanan tersebut dikategorikan tidak baik atau buruk karena pelayanan pada Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso yang diterima oleh responden lebih rendah dari harapan responden.

4.4 Interpretasi Hasil

Pada analisa data kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang dihitung menggunakan rumus *Model Service Quality*. *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Persepsi adalah proses dimana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan. Cara pandang, persepsi timbul karena adanya respon terhadap stimulus. Stimulus yang diterima seseorang sangat kompleks, stimulus masuk ke dalam otak, kemudian diartikan, ditafsirkan serta diberi makna melalui proses yang rumit baru kemudian dihasilkan persepsi.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Hasil penelitian dari 5 dimensi pengukuran yaitu dimensi bukti langsung (*tangibles*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empahty*) memiliki nilai positif, sementara dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh hasil yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU)

Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso tidak baik atau buruk. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian responden tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan yang buruk Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso

1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi ini yang terdiri dari kondisi sarana dan prasarana serta penampilan pegawai layanan dikategorikan sangat baik, dengan skor rata-rata Service Quality 0,219. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 15,91 dikurangi skor harapan responden yaitu 15,7. Dimensi ini menghasilkan angka positif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden melebihi harapan responden.

Aspek *tangibles* merupakan salah satu dimensi penting dalam pengukuran kualitas pelayanan karena pelayanan jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba sehingga klien akan menggunakan indera penglihatannya untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan, *tangibles* adalah kenampakan fisik dari gedung kantor, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia layanan. Pelanggan akan mempunyai persepsi bahwa KPPT Bondowoso mempunyai kualitas pelayanan yang menurut penulis kurang baik apabila dibandingkan dengan kota-kota lain sekelas kota Bondowoso seperti gedung ruangnya yang masih merupakan bangunan lama serta peralatannya menggunakan teknologi yang masih belum bisa dikatakan cukup canggih dan ruangan yang digunakan terbatas tidak sesuai kebutuhan pelayanan. Ruangan KPPT Bondowoso untuk ruang tunggu bersih namun masih tak dilengkapi dengan fasilitas yang mewah dan dibutuhkan seperti AC, TV dan CCTV, kursi tunggu empuk namun masih merupakan kursi lama yang belum pernah diganti, hal-hal tersebut akan memberikan kesan bahwa organisasi tersebut memberikan salah satu kualitas

pelayanan yang kurang baik, namun berbeda jika mengenai ruang-ruang yang ada di KPPT,

Menurut Bapak PURNO WINARDI, S.Sos, selaku Pembina KPPT Bondowoso, sarana dan fasilitas yang dimiliki oleh KPPT memang belum cukup memadai, namun kondisi sejumlah sarana yang ada di KPPT seperti komputer, kalkulator, telepon masih dalam kondisi baik.

Sarana pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kelancaran pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain itu fasilitas layanan yang disediakan juga akan memberikan kontribusi pada tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan. Pendapat dari masyarakat selaku pemohon ijin usaha di KPPT menanggapi sarana yang ada di KPPT.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, fasilitas penunjang yang terdapat di KPPT terlihat dari pertampakan ruang pelayanan di KPPT Bondowoso belum bisa dikatakan mewah karena ruangnya yang masih terbatas baik fasilitas dan sarana yang ada setidaknya penataan ruangan di KPPT Bondowoso di tata selayaknya seperti pelayanan di bank-bank yaitu menggunakan meja panjang. Hal ini dilakukan untuk menghilangkan kesan birokratis serta menunjukkan kesungguhan pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Mengenai Ruang di KPPT maka Ruang KPPT terdiri dari 3 ruangan, yaitu ruang kepala, ruang staff, serta ruang rapat. Ruang staff dibagi menjadi 2 bagian yaitu ruang staff untuk pegawai pengadministrasian dan ruangan pelayanan (*frontliner*), ruang rapat digabung dengan ruang arsip. Penggabungan beberapa fungsi ruang yang ada di KPPT dikarenakan jumlah ruang dan luas area KPPT sangat terbatas.

Dari penelitian dapat diketahui bahwa sebagian masyarakat persepsi masyarakat selaku pemohon ijin usaha beranggapan sarana yang dimiliki KPPT Bondowoso cukup bagus, kondisinya juga baik, sehingga tidak perlu penambahan sarana seperti perlengkapan dalam melengkapi fasilitas-fasilitas yang ada baik di ruang tunggu maupun di ruangan-ruangan lainnya, namun untuk menunjang kegiatan kerja diperlukan penggantian sarana dan prasarana yang sudah lama

paling tidak harus diganti dengan yang lebih baru meski tidak mewah, penambahan mobil untuk peninjauan ke lokasi juga perlu dilakukan agar mobilitas berjalan lancar, serta penambahan gedung atau ruangan karena ruang di KPPT Bondowoso sangat terbatas.

2. Dimensi kehandalan (*reliability*)

Dimensi ini yang terdiri dari ketepatan dalam pelayanan dan kecepatan dalam pelayanan yang dikategorikan tidak baik, dengan skor rata-rata Service Quality -3,2. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 5.3 dikurangi skor harapan responden yaitu 8.52. Dimensi ini menghasilkan angka negatif karena kualitas pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih rendah dari harapan responden.

Kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Dalam hal ini dapat dilihat dari kesigapan atau kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan penguasaan materi dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Pengguna jasa KPPT Bondowoso berharap setiap mereka datang ke KPPT Bondowoso untuk mengajukan ijin dan mengetahui informasi mengenai apa yang ingin mereka ketahui di KPPT Bondowoso, mereka mendapatkan apa yang mereka cari dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat, khususnya dalam penerbitan SITU.

Bapak Agung dari PT Anugerah Jaya:

“kalau di KPPT para pegawainya selalu memberi info lengkap tentang syarat-syarat buat pengajuan ijinnya, *nggak* kayak di kelurahan, malah dipersulit. Pokoknya pelayanan yang diberikan oleh KPPT terutama pegawainya tidak mengecewakan.” (wawancara, 12 November 2014)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Bapak Indra dari PT Laksana Industri dan Tridharma Karya:

“pegawai disini juga teliti mengenai kelengkapan syarat-syarat permohonan ijin, kurang satu syarat saja pelanggan disuruh pulang untuk segera melengkapi agar nantinya iji bisa keluar tepat pada waktunya.”, tambahnya. (wawancara, 12 November 2014)

Bapak Yanto, peserta PKMS juga mengatakan:

“kalau disini pegawainya ada yang terampil ada yang biasa, yang lama *tuk* ngantrinya *Mbak*, mungkin gara-gara pegawainya *cuman* sedikit ya.”(wawancara, 12 November 2014)

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Evi dari Resto Bintang:

“disini pegawainya sebagian ada yang ramah, kerjanya juga *cepat*, *lha wong* ngantri kaya gini *aja* selesainya *ngurusi* ijin orang-orang itu *cepat* banget, ini tadi saya baru aja duduk mu nunggu ijin saya malah udah dipanggil, saya kira malah jadinya masih nanti siang.” (wawancara, 14 November 2014)

Pernyataan yang diungkapkan oleh Bapak PURNO WINARDI, S.Sos, selaku Pembina KPPT Bondoso berikut ini:

“pegawai KPPT telah mendapatkan pelatihan khusus tentang kepribadian, yaitu bagaimana menyapa pelanggan, melayani dengan cepat, tepat dan tentu saja ramah, setelah itu baru diseleksi untuk menjadi pegawai KPPT.” (wawancara, 14 November 2014)

Pernyataan-pernyataan dari pelanggan dan dari pihak KPPT di atas menunjukkan bahwa kehandalan, dalam hal ini kecepatan pegawai dalam melayani para pelanggan dan ketepatan informasi yang diberikan oleh pegawai KPPT kepada pelanggan, sudah sesuai dengan harapan para pelanggannya atau bisa dikatakan kurnag baik karena sejauh ini pelanggan merasa puas dengan pekerjaan para pegawai KPPT Bondowoso.

3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi ini yang terdiri dari kesediaan petugas layanan dan kemampuan dalam memberikan informasi yang dikategorikan tidak baik, dengan skor rata-rata *Service Quality* -5.3. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 15,92 dikurangi skor harapan responden yaitu 16,7. Dimensi ini menghasilkan angka negatif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih rendah dari harapan responden.

Pelayanan yang baik baru akan terlaksana bilamana pemberi layanan (*provider*) benar-benar mempunyai kemauan untuk melayani secara tanggap. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk dan bahkan akhirnya akan menurunkan reputasi

organisasi publik itu sendiri. *Responsiveness* adalah kemauan atau kesiapan para pemberi pelayanan untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian, kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada para pelanggan. Indikator daya tanggap dalam penelitian ini ditunjukkan melalui ketanggapan pegawai dalam menghadapi keluhan pelanggannya.

Organisasi di bidang jasa dalam memberikan pelayanan tidak luput dari komplain/keluhan pelanggan. Hal ini terjadi karena karakteristik pelanggan yang berbeda-beda. Pelanggan akan merasa senang terhadap sikap petugas pelayanan yang serius menangani setiap keluhan yang disampaikan serta bersama-sama mencari jalan keluar. Pegawai dalam situasi seperti ini harus mempunyai kemauan untuk memecahkan masalah dan kendala secara cermat, tepat, dan bijaksana

Keluhan oleh pelanggan adalah salah satu ungkapan penilaian akan kualitas yang didapatkannya. Keluhan timbul karena rasa ketidakpuasan pihak pelanggan. Bagaimanapun keluhan itu datang dan tujuannya tiap petugas pelayanan harus mempersiapkan mental dalam menghadapi keluhan. Berikut kutipan pernyataan Bapak PURNO WINARDI, S.Sos, selaku Kepala KPPT Bondowoso mengenai keluhan pelanggan:

“selama ini KPPT ya ada komplain dari pemohon ijin, tetapi bila pemohon ijin ingin mengajukan komplain, mereka bisa langsung memasukkan komplain ke kotak saran atau langsung disampaikan kepada KPPT lewat petugas yang ada di depan, atau bisa langsung SMS ke Bupati karena KPPT ini tanggung jawabnya kepada masyarakat dan Bupati. Langkah kami jika ada komplain ya kami segera mengatasinya, kadang kami juga mengadakan brifing untuk membahas permasalahan dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan prima bisa terwujud.” (wawancara, 14 November 2014)

Pernyataan dari para pelanggan juga dapat diketahui bahwa ada komplain dari pelanggan, petugas segera meminta maaf kepada pelanggan dan segera mengatasi permasalahan yang ada, sehingga pelanggan tidak terlalu kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas pelayanan KPPT selalu responsif

terhadap setiap pelanggan yang datang dengan selalu menyapa dan menawarkan bantuan kepada pelanggan.

Daya tanggap mengenai pemberian informasi di KPPT juga tidak luput dari partisipasi pelanggan yang selalu aktif bertanya kepada petugas secara langsung. Selain itu untuk menyampaikan komplain, daya tanggap di KPPT terlihat dari adanya sarana kotak saran, pengaduan langsung ke Bupati lewat SMS, meskipun secara keseluruhan responsivitas di KPPT sudah cukup, namun masih ada beberapa kekurangan yang apabila ditangani dengan baik dapat menciptakan suatu kinerja pelayanan yang prima. Adanya pelanggan yang mengeluhkan kesalahan ketik pada dokumennya akibat kesalahan manusiawi SDM petugasnya, tidak cukup hanya dengan permohonan maaf dari petugas, tapi perlu ditindaklanjuti dengan lebih teliti lagi serta meminta pelanggan meneliti kembali dokumennya sebelum dibawa pulang, sehingga kesalahan seperti itu bisa diminimalisir lebih awal.

4. Dimensi jaminan (*assurance*)

Dalam dimensi ini yang terdiri dari kesopanan petugas, pengetahuan dan ketrampilan petugas yang dikategorikan tidak baik, dengan skor rata-rata Service Quality 0.043. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 15,92 dikurangi skor harapan responden yaitu 15,9. Dimensi ini menghasilkan angka positif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih dari harapan responden.

Pandangan positif akan datang kepada organisasi pelayanan publik apabila seseorang atau pelanggan merasa adanya jaminan atau kepastian dalam pelayanan yang diberikan dalam proses pelayanan. Jaminan/*assurance* yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan, dalam penelitian ini jaminan kepastian diukur dari kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima layanan.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak PURNO WINARDI, S.Sos selaku Pembina KPPT sebagai berikut:

“KPPT adalah sebuah lembaga pelayanan perijinan, jadi mempunyai waktu kerja selama 6 hari, dan untuk waktu pelayanan KPPT selalu disiplin dan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, jadi memang pelayanan yang dilakukan penuh dengan jaminan kepastian.” (wawancara, 14 Desember 2014)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan selama kurang lebih 1 bulan, dapat disimpulkan bahwa jaminan (*assurance*), mulai dari kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima layanan, bisa dikatakan sudah terjamin. Masalah keterlambatan yang muncul dari pihak KPPT sendiri, sudah ada konsekuensi dari KPPT. Hal tersebut dilakukan untuk tetap mendapatkan kepercayaan dari para pelanggan.

5. Dimensi empati (*emphaty*)

Dimensi ini yang terdiri dari perhatian petugas dalam memberikan layanan dan jadwal loket layanan yang dikategorikan tidak baik, dengan skor rata-rata Service Quality 0.054. Perolehan tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 15,52 dikurangi skor harapan responden yaitu 15,6

Dimensi ini menghasilkan angka positif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih dari harapan responden. Empati cukup penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan karena empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang. Pada diri setiap manusia terdapat kebutuhan kejiwaan untuk dihargai. Dalam lingkungan instansi pemerintah, dimana para pelanggannya adalah masyarakat, empati diperlukan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya dengan tujuan pembangunan. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk menilai empati adalah kemampuan pegawai KPPT Bondowoso untuk mudah dihubungi dan berkomunikasi serta keramahan kepada para pelanggan.

Terkadang pemohon ijin ingin diperlakukan lebih oleh petugas serta pelayanan istimewa seperti pemberian informasi secara langsung lewat telepon. Berikut pernyataan Pembina KPPT Bondowoso, Bapak PURNO WINARDI, S.Sos, mengenai kemudahan petugas KPPT untuk dihubungi serta komunikasi

“untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat/konsumen, kami lakukan selain dengan pelayanan yang ramah juga dengan sosialisasi dan siap untuk memberi informasi yang diperlukan. Sebagai contoh, jika keesokan harinya akan ada cek lapangan, KPPT menelpon untuk memberitahukannya. Atau apabila ada telepon masuk, akan segera kami angkat dan member informasi yang dibutuhkan. Selain itu kami juga membuka peluang kepada pelanggan memberi masukan tentang pelayanan yang mereka inginkan seperti apa.” (wawancara 14 November 2014).

Pernyataan di atas dapat diketahui empati/perhatian di KPPT sejak awal sudah menjadi salah satu hal yang diperhatikan dalam memberikan pelayanan. Empati yang diberikan bisa terlihat dalam hal kemudahan komunikasi yang sudah terbuka kepada pemohon. Selain itu, komunikasi yang lancar di KPPT didukung dengan adanya sarana telepon dan kemauan petugas pelayanan untuk 102 diajak berkomunikasi. perhatian pribadi yang diberikan kepada pemohon ijin yaitu terwujudnya perijinan yang efisien waktu dan biaya, petugas juga berusaha mengenal dan memberi perlakuan yang istimewa kepada setiap pemohon ijin Adapun upaya yang dilakukan pihak KPPT untuk memberi perhatian pribadi kepada pemohon ijin yaitu dengan cara bersikap ramah dan senantiasa memenuhi kepentingan para pemohon ijin.

Tabel 4.11: Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso

No	Dimensi	Hasil
1	Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)	Baik
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	Tidak Baik
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Tidak Baik
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	Baik
5	Empati (<i>empathy</i>)	Baik
	Kualitas Pelayanan	Tidak Baik

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan di dalam BAB IV tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang dihitung menggunakan rumus *Model Service Quality*. Pada aspek pada aspek bukti langsung terdiri dari 5 indikator pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator yang kurang memuaskan responden. Aspek kehandalan terdiri dari 2 indikator pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator kurang memuaskan responden. Aspek daya tanggap terdiri dari 5 indikator pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator kurang memuaskan responden. Aspek Jaminan terdiri dari 4 indikator pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua indikator yang kurang memuaskan responden yaitu pada indikator keramahan/kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman atau kepercayaan. Aspek Empati terdiri dari 4 indikator pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua indikator yang kurang memuaskan responden yaitu pada indikator perhatian petugas terhadap kepentingan masyarakat secara individu, dan sikap adil petugas yang ditunjukkan kepada masyarakat.

Hasil penelitian dari 5 indikator pengukuran yaitu dimensi bukti langsung (*tangibles*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empahty*) memiliki nilai positif, sementara dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh hasil yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) Berdasarkan HO Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso tidak baik atau buruk. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian responden tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan yang buruk Di Kantor Pelayanan Perjinan Terpadu Kabupaten Bondowoso

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan sehubungan dengan kinerja KPPT dalam memberikan pelayanan penerbitan SITU di Kota Bondowoso, yaitu antara lain

1. Sarana prasarana dan penunjang pelayanan ditenagai terus menerus demi kelancaran dan kenyamanan proses pelayanan bagi para pegawai sendiri apalagi bagi pelanggan, misalnya dengan Kepala KPPT Bondowoso.
2. Mengajukan permohonan anggaran kepada Bondowoso untuk penambahan mobil dinas untuk petugas teknis sebagai mobilitas untuk peninjauan lokasi untuk ijin-ijin tertentu seperti SITU HO dan SITU Non HO dan fasilitas yang sudah tidak layak pakai wajibnya untuk diganti baik seperti kursi tunggu bagi para pelanggan, penambahan fasilitas yang kurang memadai. Perlu ditambahkan tulisan petunjuk bagi dimeja-meja pelayanan agar konsumen terarah mengurus perijinannya, serta diadakan tempat dan ruangan arsip supaya terlihat rapi dan petugas bisa lebih efektif dan efisien mencari dokumen arsip perijinan.
3. Sosialisasi perlu lebih banyak lagi dilakukan, mengingat KPPT Surakarta masih terhitung sebuah lembaga baru, sehingga masih ada sebagian masyarakat Surakarta yang belum mengerti mengenai KPPT Bondowoso, bahkan mereka masih berpandangan tentang paradigma lama mengenai proses permohonan ijin yang berbelit dan dipersulit, terutama dalam permohonan SIUP. Kepala KPPT Bondowoso perlu menambah program/kegiatan untuk mensosialisasikan KPPT Bondowoso kepada masyarakat misalnya dengan penyuluhan rutin di setiap kecamatan dan kelurahan di kota Bondowoso.
4. Melakukan evaluasi kerja berkaitan dengan sinergi kerja beberapa pihak yang terkait dalam proses perijinan SITU HO agar lebih efektif dan efisien, sehingga waktu yang diperlukan untuk ijin SITU HO sesuai dengan ketentuan

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Cetakan 1. Malang : Bayumedia Publishing.*
- Arikonto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Paktek.* Jakarta: Rineka Cipta
- , 2000. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Paktek.* Jakarta: Rineka Cipta.
- , 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Paktek.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan.* Rineka Cipta: Jakarta.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu.* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Singarimbun, M dan Efendi. 1995. *Metode penelitian Survei.* Jakarta: Pustaka.
- Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta
- , 2005. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta
- , 2012. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Andi Offset.

Perundang-undangan

- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005, Tanggal 7 Juli 2005
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik
- SOP Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso Nomor: 050/443.a/430.11.11/2013 tentang Standart Oprasional Prosedur Pada kantor pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso Tahun 2013
- Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Bondowoso Nomor 12 tahun 1990 tentang Izin Tempat Usaha dan Ijin Undang-Undang Gangguan (HO) kabupaten Daerah Tingkat II Bondowoso
- Keputusan Bupati Bondowoso Nomor 748 Tahun 2001 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Dalam Penandatanganan Surat Izin Tempat Usaha Tanpa HO Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinana Terpadu Kabupaten Bondowoso

Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bondowoso
Nomor: 050/011.a/430.11.11/2013 tentang Standart Pelayanan publik
Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu kabupaten Bondowoso Tahun 2013

Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 18 Tahun 2010 tentang
Retribusi Perijinan Tertentu

Peraturan Daerah Kabupaten bondowoso Nomor 6 Tahun 2013 tentang
Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor
18 Tahun 2010 Tentang Retribusi Perijinan Tertentu

Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 1998 tentang Pelayanan
Perizinan Satu Atap Di Daerah

Instruksi Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Jawa Timur Nomor : 9 Tahun 1997
tentang Pelayanan Masyarakat Terpadu Didaerah

Peraturan Bupati Bondowoso Nomor 383 Tahun 2006 tentang Prosedur Tetap
Pelayanan Perizinan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bondowoso