

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL
KABUPATEN KEPULAUAN YAPEN**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

Jon Elias Parsaoran Sitanggung

NIM.500660744

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2016

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN KEPULAUAN YAPEN

Jon Elias Parsaoran Sitanggung
jonsitanggung2014@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Pada paruh pertama Tahun 2008, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen mulai menerapkan sistem pelayanan perizinan terpadu. Dasar pemberlakuan sistem pelayanan perizinan ini adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Keputusan Bupati Kabupaten Kepulauan Yapen Nomor 04 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan perizinan terpadu, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berusaha untuk memahami masalah berdasarkan fakta tentang kenyataan yang berada di lokasi penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dan masyarakat yang melakukan pengurusan izin dengan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen. Sampel dari aparatur berjumlah 6 orang dan dari masyarakat berjumlah 14 orang. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Kepulauan Yapen dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Zeithaml, et.al (1990) yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. sedangkan faktor-faktor manajerial yang mempengaruhinya adalah sesuai pendapat Ratminto dan Winarsih (2005) yaitu kuatnya posisi tawar pengguna jasa, berfungsinya mekanisme voice, adanya birokrat yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat, pembangunan system pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat.

Hasil analisis dapat kita ketahui bahwa Kualitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen masih jauh dari cukup. Dari dimensi tangibles masih kurang diakibatkan kondisi kantor yang rusak parah dan tidak nyaman. Hal ini disebabkan kantor ini belum memiliki gedung baru. Sedangkan ada tiga faktor manajerial yang belum dilaksanakan secara maksimal yaitu kuatnya posisi tawar pengguna jasa, berfungsinya mekanisme voice, birokrat yang berpotensi pelayanan, system pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Perizinan Terpadu dan Faktor-Faktor Manajerial.

ABSTRACT

FACTORS THAT AFFECT OF PUBLIC SERVICES AT THE OFFICE OF INTEGRATED LICENSING SERVICE AND INVESTMENT YAPEN ISLANDS DISTRICT

Jon Elias Parsaoran Sitanggang
jonsitanggang2014@gmail.com

Graduate Studies Program
 Indonesia Open University

In the first half of 2008, the District Government Yapen Islands began to implement an integrated system of licensing services. Basic Imposition licensing service system are the Minister of the Interior Regulation No. 24 of 2006 on Guidelines for the Implementation of One Stop Service and Yapen Islands Regent Decree No. 4 of 2008 on the Establishment of the Organizational Structure Administration of the Office of Integrated Licensing Services and Investment Yapen Island District.

The purpose of this study is to describe the quality of the integrated licensing services, and the factors that affect the quality of services licensing and to obtain licensing services quality improvement strategies on Integrated Licensing Services Office of Investment and Yapen Islands District. This type of research used in this research is descriptive qualitative approach which seeks to understand the problems based on facts about the fact that on-site research.

The population in this research is the establishment of integrated permitting Services Office and Yapen Island Regency Capital Investment and community that do permit management service office with integrated permitting and Yapen Islands Regency Capital Investment. Samples from the apparatus amounted to 6 people and community of 14 persons.

To know the quality of services of the integrated permitting Yapen Islands Regency in this study uses the theory of Zaithaml, et.al (1990) as Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. While managerial factors affected it is according the opinion of Rattminto and Winarsih (2005) as to the strength of the bargaining positions of services user, the proper functioning of the mechanisms of voice, presence of bureaucrats who are oriented to the interests of the community, system development services in the public interest.

Analysis results can we know that the quality of service in licensing service office of integrated permitting and Yapen Islands Regency Capital Investment is still far from enough. From the dimension of the Tangibles are still less caused the offices badly damaged condition and uncomfortable. This is because the office did not yet have a new building. While there are three managerial factors not yet implemented to its full potential, namely the strong bargaining position of services users, the proper functioning of the mechanism of voice, bureaucrat potential of services, system development services in the public interest.

Keywords : Quality of Service, The Integrated Licensing, Managerial Factors.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen

adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jayapura, 04 Juni 2016
Yang Menyatakan



Jon Elias Parsaoran Sitanggang
NIM. 500660744

**UNIVERSITAS TERBUKA
PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : JON ELIAS PARSAORAN SITANGGANG
 NIM : 500660744
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

Pada

Hari/ Tanggal : Sabtu, 04 Juni 2016
 Waktu : 09.30 – 11.00 WIT

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

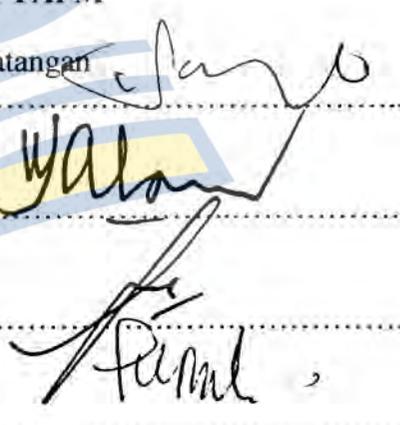
Ketua Komisi Penguji
 Dr. Darmanto, M.Ed.

Tandatangan

Penguji Ahli
 Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc. Sc

Pembimbing I
 Dr. Yosephina Ohoiwutun, M.Si

Pembimbing II
 Dr. Sudirah, M.Si.



PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen

Penyusun TAPM : JON ELIAS PARSAORAN SITANGGANG
 NIM : 500660744
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Hari/ Tanggal : Sabtu, 04 Juni 2016

Menyetujui

Pembimbing II

Dr. SUDIRAH, M.Si.
 NIP.19590201 198703 1 002

Pembimbing I

Dr. YOSEPHINA OHOIWUTUN, M.Si
 NIP. 19610618 198902 2 001

Penguji Ahli

Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc. Sc
 NIP.19570302 198807 1 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik
 Program Pascasarjana

Dr. DARMANTO, M.Ed
 NIP.19591027 198603 1 003

Direktur
 Program Pascasarjana

SUCIATI, M.Sc, Ph.D
 NIP. 19520213 198503 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini dengan judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala keterbatasan yang dimiliki penulis. Pada kesempatan ini pula perkenankanlah penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu memberikan sumbangan saran pemikiran baik secara langsung maupun tidak langsung khususnya kepada :

1. Ibu Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka.
2. Ibu Suclati, M.Sc., Ph.D selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
3. Bapak Dr. Sardjijo, M.Si selaku Kepala UPBJJ-UT Jayapura
4. Bapak Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc., Sc selaku Penguji Ahli TAPM Magister Administrasi Publik yang telah memberikan masukan dan koreksinya demi penyempurnaan penyusunan Tesis ini.
5. Ibu Dr. Yoshepina Ohoiwutun, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian Tesis ini.

6. Bapak Dr. Sudirah, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah banyak memberikan arahan dan pemikiran kepada penulis dalam proses penyelesaian Tesis ini.
7. Bapak Dr. Darmanto, M. Ed selaku Ketua Komisi Penguji TAPM Magister Administrasi Publik yang telah memberi masukan terhadap penulisan Tesis ini
8. Bapak/Ibu Dosen/Staf pengajar beserta pengelola Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka khususnya UPBJJ-UT Jayapura yang telah banyak membantu baik dibidang Akademisi maupun Administratif.
9. Seluruh Rekan-rekan MAP-UT, khususnya Kelas Serui yang telah memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini.
10. Ayahanda Alm St. Jakanur Sitanggung dan Ibunda Rosmauli Sihotang serta seluruh anggota keluarga, teristimewa untuk Istri tercinta Dosma Naibaho dan buah hati tercinta William Eden Saut Sitanggung, Jessica Elivia Saor Sitanggung, dan Delvrida Elfriyani Sabam Sitanggung yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan pendidikan di Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca, atas segala saran dan kritikan untuk penyempurnaan Tesis ini penulis mengucapkan terimakasih.

Jayapura, 04 Juni 2016

Penulis

RIWAYAT HIDUP PENELITI

- N a m a** : **JON ELIAS PARSAORAN SITANGGANG**
NIM : 500660744
Program Study : Administrasi Publik
Tempat/Tanggal Lahir : Kebun Sibabi, 01 Mey 1977
- Riwayat Pendidikan** : Lulus SD di Pegagan Hilir pada Tahun 1990
 Lulus SMP di Sumbul pada Tahun 1993
 Lulus SMA di Medan pada Tahun 1996
 Lulus Sarjana Universitas Katolik di Medan pada Tahun 2002
- Riwayat Pekerjaan** : Tahun 2003 s/d 2005 sebagai CPNS Staf pada Bagian Hukum dan Organisasi Setda Kabupaten Waropen
 Tahun 2006 s/d 2009 Keppala Seksi Bina Promosi Wiasata pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Waropen.
 Tahun 2009 s/d 2012 Kepala Sub Bidang Data dan Informasi Seni Budaya pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Waropen.
 Tahun 2012 s/d 2016 Staf pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen Tahun 2012 – 2016.
 Tahun 2016 s/d sekarang Kepala Sub Bidang Pengembangan Sarana Prasarana Wisata pada Dinas Pariwisata Kabupaten Kepulauan Yapen.

Jayapura, 04 Juni 2016



Jon Elias P. Sitanggang
 NIM. 500660744

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	vii
RIWAYAHIDUP.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan	11
1. Kualitas.....	11
2. Pelayanan	17
B. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan.....	24
1. Konsep Kualitas Pelayanan.....	24

2. Teori Kualitas Pelayanan.....	41
3. Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu.....	46
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	45
1. Organisasi.....	46
2. Kepemimpinan.....	48
3. Kemampuan dan Ketrampilan.....	49
4. Penghargaan dan Pengakuan.....	50
5. Lingkungan Internal.....	52
6. Lingkungan Eksternal.....	52
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	54
1. Penguatan Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan.....	54
2. Maksimalisasi Mekanisme Voice	54
3. Pembentukan Birokrat yang Berorientasi Pelayanan.....	55
4. Pembangunan Sistem Pelayanan yang Mengutamakan Kepentingan Masyarakat.....	56
E. Penelitian Terdahulu	57
F. Kerangka Pikir Penelitian	63
G. Hipotesis	66

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	67
1. Definisi Operasional Variabel Penelitian	70
2. Fokus Penelitian	73
3. Sumber Data	74

B. Informan Penelitian	75
C. Metode Pengumpulan Data	77
1. Observasi (Pengamatan secara Intensif	77
2. Kuesioner	77
3. Wawancara.....	77
4. Teknik Dokumentasi	78
5. Study Kepustakaan	78
D. Lokasi Penelitian	79
E. Instrumen Penelitian	80
F. Teknik Pengelolaan Data	81
1. Editing.....	81
2. Codeting	82
3. Tabulasi	82
G. Teknik Analisis Data	82
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Lokasi Penelitian	84
1. Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Yapen	84
2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen	93
B. Pembahasan Hasil Penelitian	110
1. Tangibles (Ketampakan Fisik)	111
2. Reliability (Reabilitas)	113
3. Responsiveness (Responsivitas atau Daya Tanggap)	118

4. Assurance (Kepastian)	121
5. Emphaty (Perlakuan)	124
6. Faktor-Faktor Manajerial Penentu Kualitas Pelayanan	
Perizinan	126
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	138
B. Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	143

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Pedoman Wawancara
Lampiran 3	Transkrip Wawancara



DAFTAR TABEL

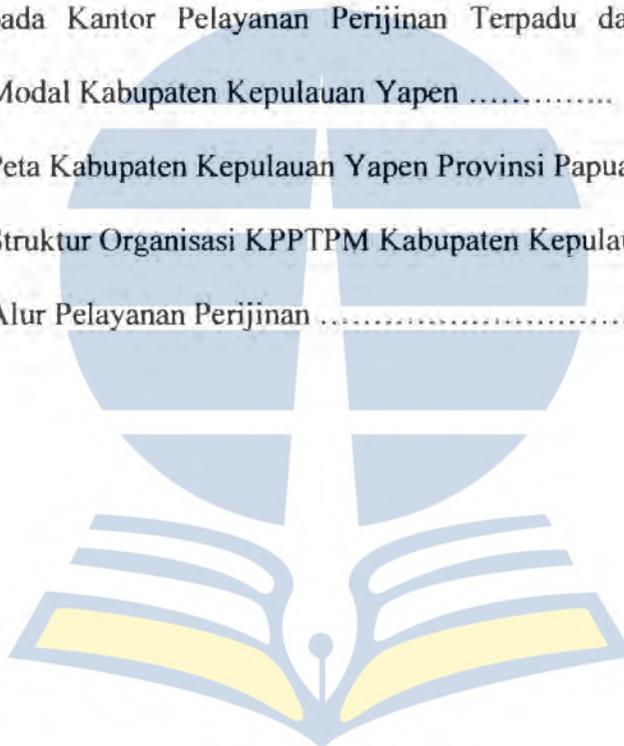
		Halaman
Tabel 2.1	Determinan	36
Tabel 2.2	Tabel Perhitungan	37
Tabel 2.3	Interpretasi	38
Tabel 3.1	Jenis Variabel Penelitian	69
Tabel 4.1	Luas Wilayah Distrik di Kabupaten Kepulauan Yapen	87
Tabel 4.2	Penduduk Kabupaten Kepulauan Yapen menurut Jenis Kelamin..	89
Tabel 4.3	Jenis Pekerjaan Penduduk di Kab. Kepulauan Yapen	92
Tabel 4.4	Perlengkapan/Sarana Prasana	100
Tabel 4.5	Perumusan Penjelasan Visi	100
Tabel 4.6	Perumusan Penjelasan Misi	101
Tabel 4.7	Keterkaitan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran	101
Tabel 4.8	Keterkaitan Tujuan, Sasaran, Indikator Kinerja	102
Tabel 4.9	Pembobotan Analisa Lingkungan Internal dan Analisa Lingkungan Eksternal	105
Tabel 4.10	Strategi dan Arah Kebijakan	106
Tabel 4.11	Jumlah Pegawai Menurut Pangkat/Golongan dan Jenis Kelamin .	109
Tabel 4.12	Tanggapan Responden terhadap Ketampakan Fisik (tangibles) pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen	111
Tabel 4.13	Tanggapan responden terhadap Rehabilitas pada KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen	113

Tabel 4.14	Tanggapan Responden terhadap Ketetapan Waktu Pelayanan pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen	116
Tabel 4.15	Waktu Penyelesaian Perijinan sesuai dengan Jenisnya.....	118
Tabel 4.16	Tanggapan Responden terhadap Responsivitas pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen	120
Tabel 4.17	Tanggapan Responden terhadap Assurance pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen	121
Tabel 4.18	Besarnya Biaya Pelayanan Perijinan	123
Tabel 4.19	Tanggapan Responden terhadap Perlakuan Pelayanan pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen	124
Tabel 4.20	Tanggapan Responden terhadap Keadilan Pelayanan pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen	125
Tabel 4.21	Diklat Teknis Fungsional yang Pernah Diikuti	134
Tabel 4.22	Hasil dan Pembahasan	137



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Analisis	31
Gambar 2.2 Konsepsi Kualitas Pelayanan	34
Gambar 2.3 Kerangka berpikir penelitian analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen	65
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua	85
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen..	99
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Perijinan	107



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otonomi Daerah memberikan kewenangan yang luas kepada daerah sebagaimana dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Di Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat serta Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Ini menjadikan konsentrasi kewenangan berada di daerah. Pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya. Hal ini juga yang mengakibatkan perubahan paradigma dari pendekatan pemerintahan bergeser ke pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Harus dimengerti bahwa pemberian otonomi daerah lebih merupakan suatu kewajiban daripada suatu hak. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Peran pemerintah daerah dalam pelayanan perizinan mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Kepentingan pemerintah daerah terhadap pelayanan perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah. Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan urusan kewenangan yang benar-benar berorientasi memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Untuk itu Pemerintah Pusat lebih serius lagi mengusahakan bagaimana agar pelayanan publik dapat diselenggarakan secara bertanggungjawab di Daerah. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah menerbitkan Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menggantikan Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, dengan maksud untuk lebih memperjelas dan menyesuaikan dengan tuntutan dan praktek penyelenggaraan pelayanan publik saat ini agar terwujud kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan urusan kewenangan yang benar-benar berorientasi memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Pelayanan yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung korupsi, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan yang bersifat perizinan dan lain-lain. Kendati mungkin fenomena korupsi yang berkaitan dengan jenis-jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi antara sektor publik dengan individu masyarakat yang relatif kecil, tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang sangat besar. Karena itu pola korupsi dengan menggunakan instrumen produk-produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas. Karena itu kajian mengenai mekanisme pelayanan perizinan, berikut biaya-biaya transaksinya menjadi elemen penting dari strategi pemberantasan korupsi. Sejalan dengan itu, prinsip market orientasi organisasi pemerintahan harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam konteks ini, fungsi pemerintah daerah lebih dititikberatkan sebagai regulator dibanding implementator atau aktor pelayanan.

Pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat, sebagai pos terdepan pemerintah dapat melayani publik yaitu pelayanan perijinan, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah khususnya di Kabupaten Kepulauan Yapen. Pembentukan organisasi ini hendaknya memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum. Oleh karena itu, inovasi pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen ini perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di Daerah Kepulauan Yapen. Salah satu peluang yang dapat dikembangkan dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan kedalam beberapa alternatif kualitas.

Kenyataan tersebut disebabkan selain karena faktor geografis juga oleh lemahnya pelayanan oleh petugas baik secara administratif maupun teknis. Untuk itu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen sebagai organisasi pelaksana harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh pelanggan (*Coupet dalam Osborne dan Gaebler, 1992*). Kenyataan tersebut tidak saja disebabkan oleh berbagai hambatan sebagaimana disebutkan di atas, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan perizinan tidak diikuti oleh peningkatan kualitas birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kita semua menyadari pelayanan perizinan selama ini sangat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat

pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Suatu model yang dapat dijadikan solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut dan ikut serta melaksanakan kebijakan pemerintah khususnya di Kabupaten Kepulauan Yapen adalah dengan membentuk Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu.

Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian malas berurusan dengan birokrasi publik. Dari uraian diatas telah disebutkan bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen secara empirik telah berhasil mendongkrak efisiensi dan produktivitas pelayanan perizinan. Namun perlu digaris bawahi pula bahwa fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen sesungguhnya tidak lebih sebagai penyelenggara pelayanan perizinan. Pada dasarnya penulisan tentang kualitas pelayanan perizinan ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penulisan ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen.

Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen, sejak tahun 2008 merespon permasalahan tersebut dengan membentuk Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen, tepatnya tanggal 23 Juli 2008 dengan terbitnya Keputusan Bupati Kepulauan Yapen Nomor 04 Tahun

2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Yapen. Pembentukan Kantor ini untuk mewadahi beberapa pelayanan kepada masyarakat yang sebelumnya tersebar di beberapa SKPD terkait dan memperpendek alur birokrasi yang riskan dengan pungutan liar. Semua ini dilakukan adalah dalam rangka memberikan pelayanan publik yaitu pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Keberadaan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen memerlukan berbagai kajian dan pertimbangan karena secara otomatis merubah sistem, pengorganisasian dan Sumber Daya Manusia yang sudah ada. Banyak kendala-kendala yang terjadi di lapangan.

Evaluasi terus dilakukan agar dapat melaksanakan tugas secara optimal, sehingga dilakukan perubahan-perubahan antara lain Keputusan Bupati Kepulauan Yapen Nomor 54 Tahun 2012. Perubahan yang juga mendasar adalah bahwa sejak tanggal 23 Juli 2008 Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen hanya dikepalai oleh pejabat eselon tiga dan tidak memiliki kewenangan penandatanganan ijin sehingga proses masih dilaksanakan secara manual, semua proses perijinan mulai dari penerimaan berkas, pemrosesan dokumen, penandatanganan ijin, sampai dengan penyerahan ijin dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen.

Berikut tatalaksana pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dari data ini dapat dilihat bahwa biaya pelayanan perijinan masih sangat membebankan wajib ijin, begitu juga SWP dan SOP belum ada di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen

berikut data yang di peroleh dari Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen :

1. SITU (Surat Izin Tempat Usaha), biaya Rp. 2.100.000 s/d Rp. 75.000 (tergantung jenis besarnya usaha);
2. SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan), biaya gratis;
3. REKLAME/ SIPR (Surat Ijin Pemasangan Reklame) Rp. 1.500.000 s/d Rp. 50.000 (tergantung jenis dan besarnya usaha);
4. IMB (Izin Mendirikan Bangunan), Perda 15/ 2012 Tentang IMB : biaya Rp. 500.000,- s/d RP. 20.000.000,- (tergantung jenis dan besaran bangunan)
5. HO/ Izin Gangguan, Perda 11/ 2014 Tentang HO (Ijin Gangguan) biaya Rp. 400.000,- s/d Rp. 12.000.000,- (tergantung jenis dan luas usaha)
6. IPHHK (Izin Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu), biaya Rp. 1.000.000,-
7. Pengecer Minyak, biaya Rp. 400.000,-
8. SIPA (Surat Izin Pengeboran Air), biaya Rp. 5.000.000,-
9. Distributor MIRAS/ Pengecer MIRAS, Perda 1/ 2015 Tentang Miras: biaya Rp. 26.000.000,- s/d Rp. 32.000.000,- (tergantung jenis dan golongan alkohol)

Sumber: KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen, 2016

Dari total jenis izin yang ditangani adalah hanya 9 (sembilan) jenis pelayanan yang telah dikoordinasikan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen ini, dan belum ada Standar Waktu Prsedur (SWP) dan Standar Operasional Prosedure (SOP), sehingga suatu Izin tidak bisa dipastikan waktu penyelesaiannya, pelaksanaannya tetap dikoordinasikan dengan unit kerja pengelolanya masing-masing. Hal yang berkaitan dengan persyaratan, mekanisme dan tata cara, jangka waktu penyelesaian dan biaya yang diperlukan, belum diatur sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Yapen.

Dalam pengelolaan naskah dinas berupa surat masuk dan keluar yang menjadi urusan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen mengikuti prinsip satu pintu, yaitu berpusat pada Tata Usaha (TU) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen. Namun, dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dari pengamatan dan pengalaman peneliti dan berbagai cerita atau pengalaman dari masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan perizinan yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen tersebut. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dirasakannya amat jauh dari harapannya. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Bahkan, harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan ternyata masih jauh dari kenyataan.

B. Perumusan Masalah

- a. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen?
- b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan perijinan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah diuraikan diatas, penulis dalam melaksanakan penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan perijinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen.
2. Untuk mendiskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perijinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Kepulauan Yapen. Sedangkan Manfaat penelitian adalah:

Secara teoritis penulisan ini diharapkan mampu meningkatkan penguasaan teori-teori yang relevan dan pemahaman atas sejauh mana permasalahan yang diteliti serta penguasaan konsep-konsep dasar yang berhubungan dengan topik yang diteliti yaitu pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan pada kantor tersebut. Juga bagi dunia ilmu pengetahuan dan pihak lain yang terkait adalah sebagai sumbang saran terutama dalam lingkup pendidikan serta dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penulisan ini diharapkan mampu memberi sumbangan pemikiran atau bahan masukan bagi aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung Kepada Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Manfaat yang lebih luas lagi adalah terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*) untuk mendorong peningkatan pertumbuhan perekonomian yang berkelanjutan, yaitu:

Bagi Pemerintah:

- a. Mendukung upaya reformasi birokrasi perijinan untuk memberikan pelayanan perijinan yang lebih baik kepada investor.
- b. Tercapainya penguatan payung hukum kelembagaan dan operasional Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen melalui penerbitan peraturan daerah tentang penyelenggaraan sebagai pengganti Perda No. Tahun 2008.
- c. Berlangsungnya penguatan kelembagaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen untuk memperkuat fungsi dan tugas dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen yang didukung dengan kepastian dukungan SDM dan prasarana.
- d. Berlangsungnya perbaikan system dan prosedur pelayanan yang diterapkan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen Seksi Penanaman Modal.
- e. Berlangsungnya peningkatan kapasitas SDM (staf) yang memberikan pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen

- f. Tercapainya penguatan koordinasi dalam pemrosesan perijinan yang sudah dilayani permohonannya di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen agar sesuai dengan komitmen pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen
- g. Berlangsungnya peningkatan sosialisasi agar semakin luasnya informasi tentang keberadaan dan pelayanan perijinan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen.
- h. Efektifnya kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen.

Bagi Pelaku Usaha/Investor:

1. Mendapatkan kepastian prosedur biaya dan waktu untuk pengurusan perijinan penanaman modal
2. Mendapatkan pelayanan yang lebih baik, cepat, sederhana dan transparan
3. Meningkatkan minat untuk melakukan investasi/ mendirikan dan mengembangkan usaha dengan dukungan pelayanan perijinan yang lebih mudah dan cepat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

1. Kualitas

Pengertian kualitas mengandung banyak penafsiran dan arti. *Supranto (2000)* mendefinisikan bahwa kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sejalan dengan hal tersebut *Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono dan Diana, 2001)* mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik harus merubah posisi dan peran dalam memberikan layanan publik, dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka mendorong menuju kearah yang sesuai, kolabiratis dan dialogis dan dari cara-cara sloganis menuju cara kerja realistik pragmatik. *Toha (1998)*

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik (*Warsito Utomo, 1997*), perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan;
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi;
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan.

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Suatu masyarakat pelanggan, akan selalu bertitik tolak kepada pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Menurut *Wolkins et al* dikutip *Tjiptono (2002)* bahwa untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan yaitu: (1) **Kepemimpinan**; strategis kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak yang harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan. (2) **Pendidikan**, semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional, harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif. (3) **Perencanaan**, harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya. (4) **Review** merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional, proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus

untuk mencapai tujuan kualitas. (5) **Komunikasi**, implementasi strategis kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan, komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stake holder perusahaan lainnya. (6) **Penghargaan dan pengakuan** merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas, setiap karyawan yang berprestasi tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayaninya.

Menurut *Tjiptono (2002)* faktor-faktor penyebab kualitas yang buruk meliputi: (1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan adalah merupakan karakteristik jasa yang penting artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan, dengan kata lain dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan akibatnya timbul masalah-masalah sehubungan dengan interaksi produsen dan konsumen jasa. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan pemberi jasa dan dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas misalnya : tidak terampil dalam melayani pelanggan, cara berpakaian tidak sesuai, tutur katanya kurang sopan atau bahkan menyebalkan, bau badannya mengganggu dan selalu cemberut atau pasang tampang angker. (2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi, keterlibatan tenaga kerja yang intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi. (3) Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai, karyawan *front line* merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa, supaya mereka dapat memberikan jasa yang efektif, maka mereka perlu mendapatkan dukungan dari fungsi utama manajemen (operasi,

pemasaran, keuangan, Sumber Daya Manusia). (4) Kesenjangan komunikasi, merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan pelanggan. Bila terjadi kesenjangan dalam komunikasi, maka akan timbul penilaian negatif terhadap kualitas jasa. (5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama, dalam hal ini interaksi dengan pemberi jasa tidak semua pelanggan bersedia menerima pelayanan yang seragam, sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut jasa yang bersifat personal dan berbeda dengan pelanggan lain. (6) Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan, disatu sisi memperkenalkan jasa baru atau memperkaya jasa lama dapat meningkatkan peluang pemasaran dan menghindari terjadinya pelayanan yang buruk. (7) Visi bisnis jangka pendek, bisa merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang, misalnya : kebijakan suatu bank untuk menekan biaya dengan cara mengurangi jumlah kasir menyebabkan semakin panjangnya antrian di Bank.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public acuntability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas

sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik tersebut meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendaliannya oleh masyarakat. Kegiatan ini harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang menunjukkan adanya tahapan yang jelas dan pasti, sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bagan alur.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan relevan dengan jenis pelayanan serta diletakkan di dekat loket pelayanan.
4. Rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan dan dapat dibaca serta pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.
5. Waktu penyelesaian pelayanan dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan dan diletakkan di dekat loket pelayanan dengan melaksanakan azas first in first out (fiffo).
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa harus ditetapkan dengan memperhatikan persyaratan/persyaratan yang dibutuhkan.
7. Lokasi pelayanan mudah dijangkau dan dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai.

8. Janji pelayanan yang merupakan komitmen tertulis unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus tertulis jelas, singkat, dan mudah dimengerti yang menyangkut hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat termasuk didalamnya standar kualitas pelayanan.
9. Standar pelayanan publik wajib disusun sesuai dengan tugas dan kewenangan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
10. Informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, janji/motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab wajib dipublikasikan kepada masyarakat melalui media cetak, gambar atau penyukuhan langsung kepada masyarakat.

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik yang merupakan proses mulai dari tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan, pelayanan yang sesuai standar/janji pelayanan, dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, pemberian kompensasi, penilaian oleh masyarakat secara berkala sesuai mekanisme dan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan atau jika pengaduan masyarakat tidak ditanggapi. Akuntabilitas biaya pelayanan publik yang meliputi biaya pelayanan yang dipungut harus sesuai dengan ketentuan perundangan yang ditetapkan dan pengaduan masyarakat terhadap penyimpangan biaya pelayanan publik harus ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan penugasan dari pejabat yang berwenang. Akuntabilitas produk pelayanan publik yang menyakut persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, prosedur dan mekanisme kerja

harus sederhana dan dilaksanakan sesuai ketentuan yang ditetapkan serta produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

2. Pelayanan

Pelayanan menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia (1999)* adalah usaha melayani kebutuhan orang lain sedang pelayan adalah membantu menyiapkan (mengurus apa yang diperlukan seseorang). Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang dipelihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan (*Supranto, 2001*).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (*Rasyid, 1998*). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan.

Pelayanan publik yang berkualitas, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di

atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (*Thoha dalam Widodo, 2001*).

Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud. Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

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

Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui

system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (*Moenir, 2002: 26-27*).

Menurut *Kotler (1997:227)* Pelayanan adalah sebagai berikut:

A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership for of anything. Its production may or may not be tied to physical product.

Pengertian pelayanan public menurut (*Hardiyansyah, 2011:12*).

Pelayanan public dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan public, yaitu : unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/ pemerintah daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dari beberapa definisi tersebut dapat diketahui bahwa pengertian pelayanan yaitu suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan. Dengan demikian hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Selain itu hal penting yang sering dijadikan argument perlunya otonomi daerah adalah bahwa dimensi pelayanan publik yang semakin terdesentralisasi pada tingkat lokal. Hal ini sejalan dengan fungsi pokok pemerintah daerah (*local government*) *John Stewart* dan *Michael Clarke* (dalam *Skellcher, 1992:3*) yaitu:

- 1). Fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) yang terdiri atas pelayanan lingkungan (*environment service*), pelayanan personal (*personal*

service). 2). Fungsi pelaksanaan pembangunan (*development function*), 3). Fungsi perlindungan (*protective function*). Untuk melaksanakan fungsi-fungsi tersebut pegawai pemerintah daerah harus dapat menindak lanjuti atau menjabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan umum/pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unit layanan.

Skelcher (1992:4) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat, yaitu : (1). *Standard*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan didalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat; (2). *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan; (3). *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan; (4). *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan; (5). *Non discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin; (6). *Accessibility*, yaitu pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan; (7). *Redress*, yaitu adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dan hakekat pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan publik yang dimaksud perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yaitu: aspek proses internal organisasi (pelayan); serta aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Hal ini sejalan dengan apa yang

diungkap *Skelcher (1992:10)* membagi pelanggan dalam pelayanan publik menjadi dua bagian, yaitu pelanggan internal dan eksternal. Dan perhatian pelayanan sering difokuskan pada pelanggan eksternal, yaitu masyarakat sebagai stakeholder.

Dalam membangun kualitas sebuah layanan tidak hanya dilakukan oleh pelanggan eksternal saja, tetapi juga ditentukan oleh pelanggan internal. Dikatakan oleh *Skelcher (1992:12)* bahwa: *interasingly local authorities are organized in them of internal clients or purchaser and contractors or providers.* Sementara itu, *Moenir (2002:49)* membedakan pelayanan menjadi 2 (dua) macam, yaitu pelayanan ke dalam (pelayanan kepada manajemen) dan pelayanan ke luar. Pelayanan ke dalam sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan, pemenuhan kebutuhan organisasi di bidang produksi, pengadaan, penyimpangan, pemeliharaan, pembinaan tenaga kerja, data informasi dan komunikasi, pembinaan system, prosedur dan metode (SPM) dan ketatausahaan pada umumnya.

Pelayanan organisasi ke luar dilakukan oleh organisasi lini (*operating units*), sedangkan pelayanan ke dalam dilakukan oleh organisasi staf (*servicing units*) sebagai pendukung terhadap unit organisasi lini agar pelaksanaan tugas pokoknya (operasionalnya) berjalan dengan baik. Menurut *Yamit*, fungsi pelayanan kedalam atau ke luar terkait dengan jenis pelanggan dan terdapat tiga macam yaitu:

- 1). Pelanggan internal (*internal costumer*) yaitu setiap yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk di dalam perusahaan atau organisasi;

- 2). Pelanggan sebagai perantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak pelanggan eksternal;
- 3). Pelanggan eksternal (*eksternal customer*) adalah pemakai akhir, yang sering disebut sebagai pelanggan yang nyata (*Yamit, 2001:77*).

Dengan demikian pelayanan kedalam berfungsi untuk melayani pelanggan internal, sedangkan pelayanan ke luar untuk melayani pelanggan eksternal. Dengan begitu, maka upaya perbaikan pelayanan di sektor publik menjadi mengemuka dengan adanya Reinventing Government seperti yang ditulis *Osborne dan Gaebler (1992)* yang mengemukakan 10 (sepuluh) asas dalam menata ulang pemerintahan, yaitu :

- 1). Pemerintahan yang berkualitas: mengarahkan ketimbang mengayuh;
- 2). Pemerintah milik masyarakat: memberi wewenang ketimbang melayani;
- 3). Pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan;
- 4). Pemerintah yang digerakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan;
- 5). Pemerintah yang berorientasi hasil: membiayai hasil bukan masukan;
- 6). Pemerintah berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi;
- 7). Pemerintah wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan;
- 8). Pemerintah antisipatif: mencegah daripada mengobati;
- 9). Pemerintah desentralisasi: memberikan kewenangan;
- 10). Pemerintah berorientasi pasar.

Sebagai upaya perbaikan organisasi dimulai dari orang-orang yang ada di dalam organisasi tersebut. Terdapat beberapa prinsip pokok yang harus

dipahami oleh pegawai birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu: 1). Prinsip aksesibilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan; 2). Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan terhadap ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut; 3). Prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanan harus ditangani oleh pegawai yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrument pelayanan; 4). Prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas; 5). Prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena pegawai pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Di samping pengertian di atas dalam *Widodo (2001:271)* disebutkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah di lingkungan BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Konsep Dan Teori Kualitas Pelayanan

1. Konsep Kualitas pelayanan

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut *Gaspersz (1997:5)* pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reability*, mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut *Feigenbaum (1991:7)* kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer statisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Sedangkan menurut *Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51)* kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dalam *ISO 8402 (Quality Vocabulary)*, kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dipersifikasikan atau ditetapkan, kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer statisfaction*). Pengertian produk yang dapat berbentuk (*tangible*) atau kombinasi keduanya. Tiga kategori produk yang dapat didefinisikan yaitu :

- 1). Barang (*goods*) misalnya : mobil, telepon, dan lain-lain
- 2). Perangkat lunak (*software*), misalnya : program komputer, laporan keuangan, prosedur, instruksi dalam sistem keuangan ISO 9000 dan lain-lain
- 3). Jasa (*service*), misalnya : pendidikan, perbankan dan lain-lain

Dalam bisnis jasa, pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif, organisasi harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (*Kolter, 1994*). Dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas mengacu pada sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, selain diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui customer behaviour (perilaku konsumen) yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhannya (*Schiffman-Kanuk, 1997:7*). Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. Lebih lanjut *Triguno (1997: 76)* mengartikan kualitas sebagai berikut, yaitu:

“Standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumberdaya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat”.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut *Triguno (1997:78)* pelayanan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Menurut *Wyckof (dalam Tjiptono, 2002:58)* mengartikan kualitas jasa atau layanan, yaitu : tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini berarti, bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersiapkan baik dan memuaskan, sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersiapkan buruk.

Sedangkan menurut *Zaithaml et. all (dalam Tjiptono, 2002: 69)* ada sepuluh dimensi yang saling melengkapi dan merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh dimensi tersebut meliputi : (1). *Reability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati, (2). *Responsiveness*, kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan; (3). *Competence*, yaitu setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu; (4). *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi, dan lain-lain; (5). *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek,

perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel (seperti resepsionis, operator telepon dan lain-lain). (6). *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan; (7). *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, contact personel, dan interaksi dengan pelanggan; (8). *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*); (9). *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan; (10). *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, biasanya berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Metode pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan sepuluh dimensi tersebut di atas, dikenal dengan nama Metode SERQUAL (*Service Quality*). Dalam perkembangannya, dari sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut menurut *Parasuraman, et. All* (dalam *Tjiptono 2002:70*) meliputi: 1). Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; 2). Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; 3). Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; 4). Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; 5). Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selanjutnya *Gronroos (1978; 1982; 1983; 1984; 1988; dan 2001)* menyatakan tiga dimensi dalam kualitas layanan yakni kualitas teknik dari keluaran (*technical quality of outcome*); kualitas fungsional terkait dengan proses (*functional quality of process*); dan citra perusahaan (*corporate image*). Dimensi-dimensi tersebut mencakup semua dimensi sebagaimana yang disampaikan oleh *Sasser et al (1978)*, bahkan juga ditambahkan dimensi citra atau reputasi perusahaan.

Lehtinen dan Lehtinen (1982) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari tiga dimensi yaitu kualitas interaktif (*interactive quality*); kualitas fisik (*physical quality*); dan kualitas perusahaan (*corporate quality*). Sesungguhnya apa yang disampaikan tersebut memiliki kesamaan dengan dimensi kualitas dari *Gronroos (2001)*. Dalam kualitas interaktif berkaitan dengan kualitas proses penyampaian layanan dari perusahaan kepada konsumen disini terjadi interaksi antara pihak penyedia jasa dengan pihak pengguna jasa tersebut sehingga intensitas interaksi bergantung pada kualitas layanan yang disampaikan artinya semakin berkualitas suatu layanan, maka semakin sering konsumen membeli layanan tersebut. Kualitas fisik berkaitan dengan kualitas sarana atau alat yang digunakan dalam penyampaian layanan tersebut, sedangkan kualitas perusahaan adalah berkaitan dengan citra atau reputasi perusahaan dimata konsumen artinya semakin baik reputasi perusahaan, maka citra perusahaan juga baik dan positif.

Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) akronimnya **SERVQUAL** merupakan suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh *Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry* lewat penelitian mereka berjudul "A

Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" diterbitkan di *Journal of Marketing*. Metode tersebut lalu direvisi kembali oleh mereka pada tahun 1988 lewat penelitian berjudul **"SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality"** diterbitkan di *Journal of Retailing*.

Tahun 1985, dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara harapan (*Expectation*) dengan kinerja (*Performance*). Dengan mengutip *Lewis and Booms 1983*, mereka menyatakan:

"*Service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten."

Komponen-komponen Kualitas Pelayanan

Lewat serangkaian Diskusi Kelompok terfokus yang mereka adakan, *Parasuraman, et. al.* mengajukan 10 kategori Kualitas Pelayanan. Ke-10 kategori ini mereka sebut "*Service Quality Determinants*." Ke-10 kategori tersebut menurut mereka bisa saja bersifat *overlapping* karena mereka membangunnya lewat studi eksploratoris yang notabene menggunakan pendekatan kualitatif. Mereka meringkas ke-10 determinan tersebut ke dalam sebuah tabel, yang selengkapnya sebagai berikut:

Reliability meliputi konsistensi kinerja dan keandalan. Artinya, organisasi menunjukkan pelayanan segera. Dapat juga berarti organisasi menghormati janjinya. Secara rinci meliputi:

- Ketepatan tagihan;
- Penyimpanan catatan secara benar;
- Ketepatan jadwal.

Responsiveness adalah keinginan atau kesiapan pekerja dalam menyediakan pelayanan, meliputi:

- Pengiriman slip transaksi segera;
- Mengatasi tanggapan pelanggan secara cepat;
- Memberikan pelayanan pendahuluan (misal merancang janji secara cepat).

Competence artinya menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan, meliputi:

- Pengetahuan dan keahlian dalam kontak personal;
- Pengetahuan dan keahlian dalam personal pendukung operasi;
- Kemampuan riset organisasi.

Access adalah kontak yang mudah dan dekat. Ia berarti: Pelayanan mudah diakses lewat telepon (jalur tidak sibuk dan tidak menyuruh tunggu);

- Waktu tunggu pelayanan tidak lama;
- Jam operasi yang nyaman;
- Lokasi fasilitas pelayanan yang nyaman.

Courtesy meliputi keramahan, respek, tenggang rasa, dan persahabatan dalam kontak personal (termasuk resepsionis, operator telepon, dll), meliputi:

- Tenggang rasa bagi barang-barang pribadi pelanggan;
- Tampilan yang bersih dan rapi dalam ruang pelayanan.

Communication artinya memastikan pelanggan peroleh informasi dalam bahasa yang bisa mereka pahami serta mendengarkan mereka. Juga ia berarti organisasi harus menyesuaikan bahasa dengan pelanggan yang berbeda-beda. Ia meliputi:

- Penjelasan atas layanan itu sendiri;
- Penjelasan berapa biaya suatu layanan;
- Penjelasan bagaimana pelayanan dan biasa dipertukarkan;
- Meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan ditangani.

Credibility meliputi kepercayaan, keyakinan, kejujuran. Ia meliputi pemunculan kondisi bahwa kepentingan pelanggan adalah segalanya. Kontributor untuk *credibility* adalah :

- Nama organisasi;
- Reputasi organisasi;
- Karakteristik pribadi dari personal yang melakukan kontak;

Security adalah kemerdekaan dari bahaya, resiko, atau keraguan meliputi:

- Keamanan fisik;
- Keamanan finansial;
- Kerahasiaan.

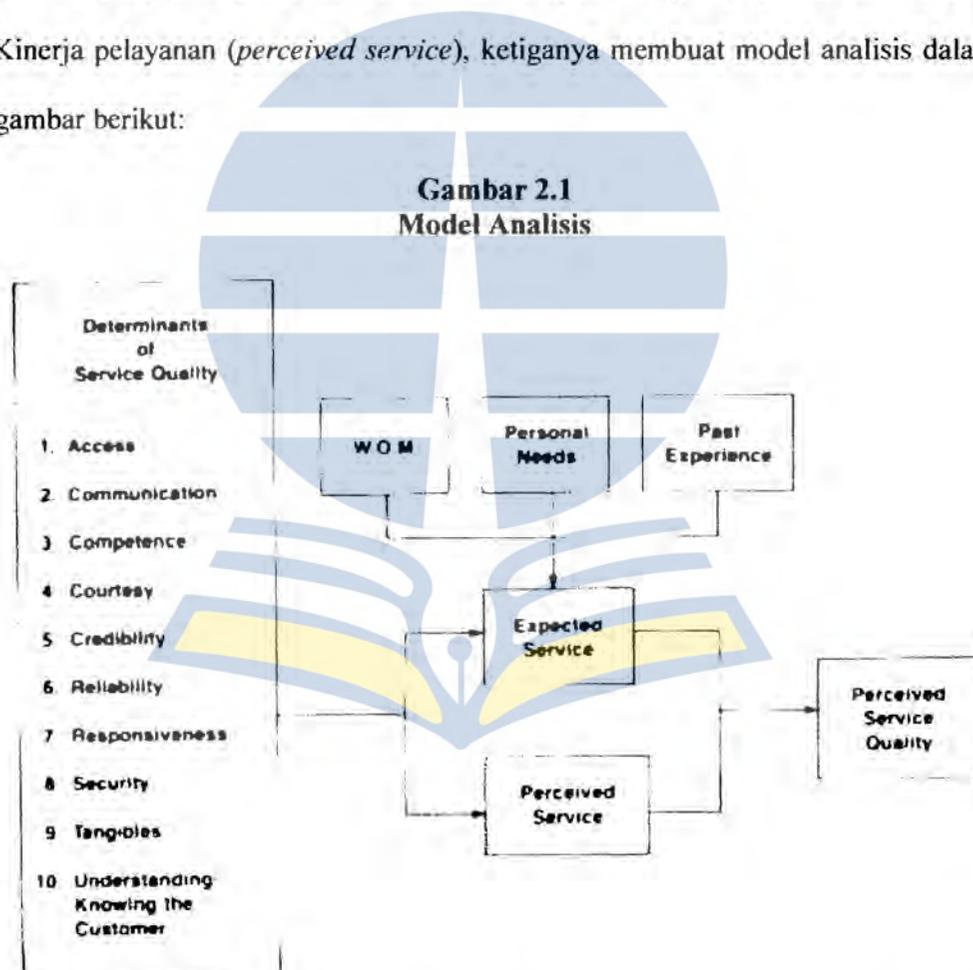
Understanding/Knowing The Customer meliputi melakukan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi:

- Pembelajaran untuk memahami kebutuhan khusus pelanggan;
- Menyediakan perhatian pribadi;
- Mengenali pelanggan reguler.

Tangibles meliputi tampilan fisik pelayanan;

- Fasilitas fisik;
- Penampilan pekerja;
- Alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan;
- Perwakilan fisik dari layanan, seperti kartu kredit plastik atau pernyataan bank;
- Pelanggan lain dalam fasilitas pelayanan.

Dalam menghubungkan ke-10 determinan dengan Harapan (*expected service*) dan Kinerja pelayanan (*perceived service*), ketiganya membuat model analisis dalam gambar berikut:



Dalam model analisis di atas, tampak bahwa *Expected Service* (Pelayanan yang Diharapkan) bergantung pada WOM (*Word of Mouth*), *Personal Needs* dan *Past*

Experience. Berita dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, serta pengalaman masa lampau merupakan tiga variabel bebas yang memicu muncul Pelayanan yang Diharapkan (*expected service*). Di sisi lain, *Perceived Service* (Pelayanan yang Diterima) bergantung pada variabel Penentu Kualitas Pelayanan (*determinants of service quality*). Variabel ini diukur lewat 10 indikator. Perbandingan antara Pelayanan yang Diharapkan dengan Pelayanan yang Diterima memunculkan Kualitas Pelayanan yang Diterima (*Perceived Service Quality*). Kualitas Pelayanan yang Diterima inilah yang kerap disebut sebagai alat ukur Kualitas Pelayanan serta Kepuasan Pelanggan.

Setelah membahas Model Analisis di atas, *Parasuraman, Zeithaml*, dan *Berry* lantas mengajukan Proposisi Ke-7 yang berbunyi: “Pelanggan biasanya bersandar pada unsur pengalaman di saat menilai kualitas pelayanan.”

Perceived Service Quality (Kualitas Pelayanan yang Diterima) berkisar pada kontinum kualitas ideal hingga kualitas yang tidak bisa diterima, di mana poin-poin di sepanjang kontinum tersebut mewakili kualitas kepuasan. Pemosisian persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan pada kontinum bergantung pada sifat kesenjangan antara *Expected Service* (ES) dengan *Perceived Service* (PS), yang dirangkum dalam proposisi ke-8, yang bunyinya:

- (a) Kala $ES > PS$, kualitas diterima lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS;
- (b) Kala $ES = PS$, kualitas diterima adalah memuaskan;
- (c) Kala $ES < PS$, kualitas diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada kualitas ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS.

Parasuraman et al (1985) memisahkan secara rinci terhadap dimensi kualitas layanan menjadi sepuluh dimensi antara lain

Zaitihani dkk didalam Hardiyansyah, 2011: 46-47). Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan menyederhanakan menjadi lima dimensi yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan), dapat diukur 5 dimensi, yaitu: Tangibel (berwujud), Reability (kehandalan), Responsivenes (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Masing-masing dimensi memiliki indicator-indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi **Tangibel (berwujud)**, terdiri atas indicator:

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk dimensi **Reliability (kehandalan)**, terdiri atas indicator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan.

Untuk Dimensi **Responsiveness (respon/ketanggapan)**, terdiri atas indicator:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk Dimensi **Assurance (jaminan)**, terdiri atas indicator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk Dimensi **Empathy (empati)**, terdiri atas indicator:

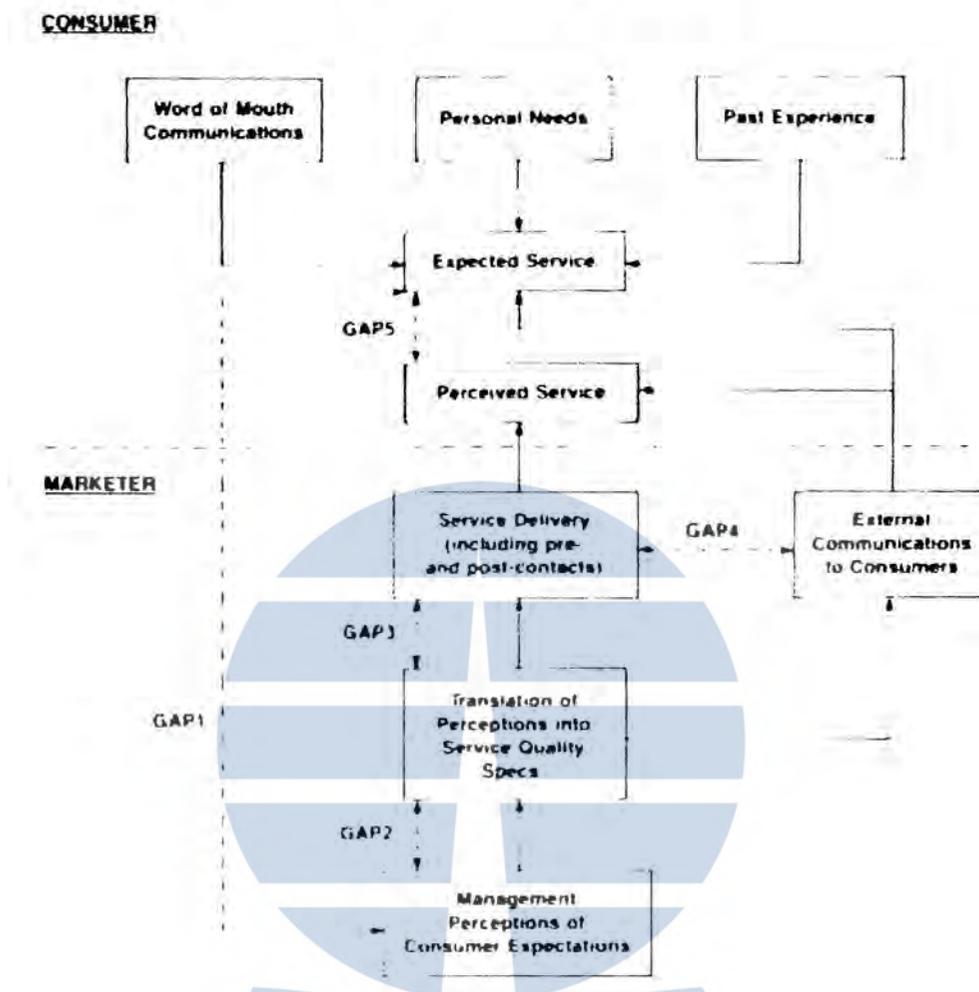
- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Produk organisasi public adalah pelayanan public. Karenanya produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan pemberi pelayanan.

Dalam upaya awal membangun konsepsi seputar kualitas pelayanan,

Parasuraman, *et. al.* mengajukan model berikut:

Gambar 2.2
Konsepsi Kualitas Pelayanan



Dalam membandingkan antara Harapan dan Kinerja tercipta kesejangan (*discrepancies*). Kesenjangan ini disebut dengan GAP. Terdapat 5 GAP sehubungan dengan masalah kualitas pelayanan.

GAP 1 adalah gap antara Harapan Pelanggan – Persepsi Manajemen. Sehubungan GAP 1 ini, ketiganya mengajukan Proposisi 1: “Gap antara harapan pelanggan dan persepsi (kinerja) manajemen atas harapan tersebut akan punya dampak pada penilaian pelanggan atas kualitas pelayanan.”

GAP 2 adalah gap antara Persepsi Manajemen – Spesifikasi Kualitas Pelayanan. Sehubungan dengan GAP 2 ini, ketiganya mengajukan Prosposisi 2: “Gap antara persepsi manajemen seputar harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan akan berdampak pada kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan.”

GAP 3 adalah gap antara Spesifikasi Kualitas Pelayanan – Penyelenggaraan Pelayanan. Sehubungan dengan GAP 3 ini, ketiganya mengajukan Prosisi 3: “Gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan aktual akan berdampak pada kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan.”

GAP 4 adalah gap antara Penyelenggaraan Pelayanan – Komunikasi Eksternal. Sehubungan dengan GAP 4 ini, ketiganya mengajukan Proposisi 4: “Gap antara penyelenggaraan pelayanan aktual dan komunikasi eksternal tentang pelayanan akan berdampak pada kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan.”

GAP 5 adalah gap antara Pelayanan Diharapkan (*Expected Service*) – Pelayanan Diterima (*Perceived Service*). Sehubungan dengan GAP 5 ini, ketiganya mengajukan Proposisi 5: “Kualitas yang pelanggan teriman dalam pelayanan adalah fungsi magnitude dan arah gap antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima.”

Berdasarkan GAP 1 hingga GAP 5, ketiganya mengajukan Proposisi 6 bahwa
 “GAP 5 = f(GAP1,GAP2,GAP3,GAP4).

Sebelumnya *Parasuraman et. al.* mengemukakan 10 determinan untuk menentukan kualitas Pelayanan yang Diterima (*Perceived Service*). Kemudian mereka menyederhanakannya ke dalam 5 dimensi, dan ditambahkan pula rumus untuk mengukur Kualitas Pelayanan.

Skala yang mereka gunakan guna mengukur sikap pelanggan menggunakan Skala 7 poin yang berkisar dari “*Strongly Agree*” (7) hingga “*Strongly Disagree*” (1), tanpa penjelasan verbal untuk skala (2) hingga (6). Pernyataan seputar Harapan dikelompokkan sendiri dan disajikan pertama kali dalam kuesioner, menyusul pernyataan seputar Pelayanan Diterima (PS). Pernyataan seputar Harapan diberi label “E” sementara seputar layanan diterima diberi label “P”. Butir pernyataan negatif ditandai dengan tanda minus (-) di apendix tulisan mereka.

Rumus Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan proposisi ke-8 dan penelitian yang mereka lakukan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyusun rumus Kepuasan Pelanggan berikut:

$$Q = P - E$$

Dimana :

Q = *Quality* / Kualitas Pelayanan Pelanggan
 E = *Expectation* / Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan
 P = *Perceived* / Pelayanan yang sesungguhnya diterima

Setelah melakukan serangkaian Uji Validitas dan Reliabilitas, *Parasuraman*, *Zeithaml*, and *Berry* sampai pada suatu kondisi di mana dari 10 determinan berkurang menjadi 5 determinan, dengan rincian berikut:

Tabel 2.1
Determinan

Determinan	Pengertian	Asal-usul
TANGIBLES	Fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik.	Sama dari karya sebelumnya.
RELIABILITY	Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.	Sama dari karya sebelumnya.
RESPONSIVENESS	Kemampuan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tangkas.	Sama dari karya sebelumnya.
ASSURANCE	Pengetahuan dan adab pekerja dan kemampuan mereka menghadirkan rasa bisa dipercaya dan percaya diri.	Gabungan dari 7 determinan dari karya sebelumnya yaitu COMMUNICATION, CREDIBILITY, SECURITY, COMPETENCE, COURTESY, UNDERSTANDING, KNOWING, dan ACCESS.
EMPATHY	Perhatian secara pribadi yang organisasi sediakan bagi pelanggan.	

Model SERVQUAL yang telah dikemukakan oleh *Parasuraman et. al.* masih digunakan oleh sejumlah penelitian karena sederhana dan relatif mudah.

Unsur penting yang hendak diselidiki oleh metode SERVQUAL adalah Kualitas Pelayanan yang Diterima oleh pelanggan suatu organisasi atau perusahaan. Dasar pemikiran *Parasuraman et. al.* pun telah mereka muat dalam Proposisi 1 hingga Proposisi 8.

Tata cara melakukan perbandingan antara Harapan dengan Yang Terjadi yaitu dengan memperhatikan Proposisi 8 tulisan *Parasuraman, Zeithaml, dan Berry*, yang berbunyi:

(a) Kala $ES > PS$, kualitas diterima lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS; (b) Kala $ES = PS$, kualitas diterima adalah memuaskan; (c) Kala $ES < PS$, kualitas diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada kualitas ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS.”

Dari Proposisi ke-8 di atas, misalnya, seorang peneliti dapat memaklumkan hal-hal berikut ini:

1. Jika $Q > 0$ maka $ES > PS$; pelanggan kurang puas atas pelayanan yang diterima;
2. Jika $Q = 0$ maka $ES = PS$; pelanggan puas atas pelayanan yang diterima;
3. Jika $Q < 0$ maka $ES < PS$; pelanggan lebih dari puas atas pelayanan yang diterima atau mengalami kondisi ideal.

Tabel perhitungan sebagai berikut:

Tabel 2.2
Tabel Perhitungan

Responden	Excepted Service	Perceived Service	PS – ES
R 1	3	Mean 1	$\bar{x}_{ps1} - \bar{x}_{es1}$
R 2	3	Mean 2	$\bar{x}_{ps2} - \bar{x}_{es2}$
R 3	3	Mean 3	$\bar{x}_{ps3} - \bar{x}_{es3}$
...
R N	3	Mean N	$\bar{x}_{psn} - \bar{x}_{esn}$
	\bar{x}_{ES}	\bar{x}_{PS}	$\bar{x}_{PS} - \bar{x}_{ES}$

Di mana :

\bar{x}_{ES} = Skor Pelayanan yang diharapkan (ES)

\bar{x}_{PS} = Rata-rata Skor Pelayanan yang dirasakan (PS)

$\bar{x}_{PS} - \bar{x}_{ES}$ = Kesenjangan antaraharapandengan yang dirasakan (Q)

Interpretasi hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 2.3
Interpretasi

Hasil SERVQUAL ($Q = \bar{x}PS - \bar{x}ES$)	PersepsiKepuasanKonsumen
> 0	Ideal
= 0	Baik
< 0	Buruk

Gibson, Ivancevich & Donnelly (Depdagri, 2006) dalam *Hardiyansyah, (2011: 48)*. Memasukkan dimensi waktu, yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, menengah dan jangka panjang dalam melihat organisasi public. Dalam hal ini kinerja pelayanan public terdiri dari:

1. Produksi, adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
2. Mutu, adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan clients.
3. Efisiensi, adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input)
4. Fleksibilitas, adalah usuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumberdaya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menganggapi permintaan pelanggan.
5. Kepuasan menunjuk pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
6. Persaingan, menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.

7. Pengembangan, ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumber daya.
8. Kelangsungan hidup, adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis dalam menghadapi segala perubahan.

Tetapi menurut *Gronroos (2002:37)*, atribut/elemen ini tidak selalu sesuai dan mempunyai arti yang sama untuk setiap industri jasa. Kemudian ia menambahkan bahwa untuk mengukur kualitas jasa yang terbaik dan tepat sebaiknya digunakan pendekatan atribut/elemen yang sesuai dengan apa yang dialami dan diinginkan oleh pelanggan. Oleh karena itu perusahaan perlu memahami atribut/elemen jasa yang relevan dengan pelanggannya.

Sedangkan dibandingkan dengan definisi yang lebih rinci diberikan oleh *Gronroos dalam Ratminto (2005:2)* yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sedangkan menurut *Gronroos (Tjiptono, 2007:261)* menyatakan bahwa ada enam kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu :

1. **Professionalism and skill**, kriteria ini dimaksudkan agar pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumbangan fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. **Attitude and behavioral**, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
3. **Accessibility and flecsibility**, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, sistem operasionalnya dirancang sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukannya dengan mudah, selain itu dirancang agar dapat fleksibel agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. **Reliability and trustworthiness**, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa, karyawan dan sistimnya.
5. **Recovery**, pelanggan memahami bahwa jika ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
6. **Reputation and credibility**, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005: 2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Senada dengan pendapat itu, *Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005 :2)* berpendapat : Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut *Gronroos (2000)*, interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Selain itu dimungkinkan ada situasi dimana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa. *Gronroos (1990)* juga menyarankan bahwa sikap, perilaku, dan keahlian karyawan difaktorkan dalam taksiran kualitas jasa.

Kualitas hasil lebih pada faktor apa yang ditinggalkan oleh konsumen saat jasa yang diberikan (*Gronroos (1984), dan Rust & Oliver (1994)* dalam jurnal *Brady*

& Cronin (2001). Dimana, apa yang ditinggalkan konsumen adalah perasaan atau pengalaman yang dialami oleh konsumen selama proses jasa berlangsung.

2. Teori Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh *Cristopher Lovelock (2004: 76)* dalam bukunya “**Product Plus**”. Apa yang dikemukakan merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (service) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada organisasi dalam meraih keuntungan bahkan untuk menghadapi persaingan. Ada 8 (delapan) suplemen pelayanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1). *Information*, yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari produk dan jasa yang diperlukan oleh pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan pelanggan tersebut, adalah penting.
- 2). *Consultation*, setelah memperoleh informasi yang diinginkan, pelanggan memerlukan konsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya. Untuk itu, suatu organisasi harus menyiapkan sarannya menyangkut materi konsultasi, tempat konsultasi, karyawan/ petugas yang melayani, dan waktu untuk konsultasi secara cuma-cuma.
- 3). *Ordertaking*, Penilaian pelanggan pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah, dan syarat-syarat yang ringan.
- 4). *Hospitality*, pelanggan yang berurusan secara langsung akan memberikan penilaian kepada sikap ramah dan sopan dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lain yang memadai.

- 5). *Caretaking*, variasi latar belakang pelanggan yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.
- 6). *Exception*, beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan.
- 7). *Billing*, titik rawan berada pada administrasi pembayaran. Artinya, pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan tagihan.
- 8). *Payment*, pada ujung pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti transfer bank, credit card, debit langsung pada rekening pelanggan.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik = umum). Senada dengan itu, *Moenir (1992)* mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan *Zeithaml, et. al (1990)*, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara

mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

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

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, menurut *Sinambela (2006)* pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas secara strategic adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat (*meeting the needs of customers*). *Abidin (2010)* mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai kustomer. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat harus memperhatikan aspek tersebut.

Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik tersebut meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendaliannya oleh masyarakat. Kegiatan ini harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang menunjukkan adanya tahapan yang jelas dan pasti, sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bagan alur.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan relevan dengan jenis pelayanan serta diletakkan di dekat loket pelayanan.

4. Rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan dan dapat dibaca serta pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.
5. Waktu penyelesaian pelayanan dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan dan diletakkan di dekat loket pelayanan dengan melaksanakan azas first in first out .
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa harus ditetapkan dengan memperhatikan persyaratan/persyaratan yang dibutuhkan.
7. Lokasi pelayanan mudah dijangkau dan dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai.
8. Janji pelayanan yang merupakan komitmen tertulis unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus tertulis jelas, singkat, dan mudah dimengerti yang menyangkut hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat termasuk didalamnya standar kualitas pelayanan.
9. Standar pelayanan publik wajib disusun sesuai dengan tugas dan kewenangan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
10. Informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, janji/motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab wajib dipublikasikan kepada masyarakat melalui media cetak, gambar atau penyukuhan langsung kepada masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu

Banyak faktor yang berperan dan dapat mempengaruhi pelayanan yang berkualitas, baik bila ditinjau dari aspek responsivitas, akuntabilitas, efisiensi dan organisasi pelayanan, keterbukaan, wewenang dan tanggungjawab serta moral dan etika menurut *Supranto (2001)* paling tidak ada tiga aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yaitu:

1. Karyawan harus memberikan pelayanan dengan cepat
2. Karyawan harus berada di tempat kerja sewaktu dibutuhkan
3. Perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan harus menyenangkan

Berkenaan dengan pendapat tersebut maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, persepsi masyarakat merupakan dasar utama dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Budaya pelayanan yang merupakan faktor penghambat kualitas pelayanan menurut *Yamit (2001)* adalah sebagai berikut:

1. Petugas yang tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit dihubungi
2. Banyak interest pribadi
3. Budaya tips
4. Aturan main yang tidak terbuka dengan jelas
5. Disiplin kerja yang sangat kurang dan tepat waktu
6. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan

Kualitas yang dimaksudkan disini sesuai dengan arti *Kamus Bahasa Indonesia (1991)* yaitu tingkat buruknya sesuatu, dan derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, kemauan dan sebagainya). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia pelayanan mengacu kepada manusia selaku objek yang dinilai.

Menurut *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003*, bahwa terdapat 10 (sepuluh) kriteria pelayanan masyarakat yang baik, diantaranya adalah:

1. Kesederhanaan yang meliputi prosedur pelayanan yang tidak berbelit belit dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yang meliputi:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
 - c. Dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelayanan publik dan tata cara pembayaran
 - d. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian, pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah diselesaikan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik dapat di terima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan perasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan **teknologi informatika**.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan lingkungan hidup harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain lain.

Kriteria-kriteria tersebut mengandung arti bahwa organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat, sesuai dengan aturan yang berlaku. Adanya penetapan standar waktu pelayanan yang dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Selanjutnya pelayanan umum akan dapat terlaksananya dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, antara lain kesadaran pimpinan dan pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan karyawan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan, dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk atau pekerjaan pelayanan.

Sesuai yang diatur dalam *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004* tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa transparansi pelayanan publik merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dimana pelaksanaan tugas dan kegiatan bersifat terbuka bagi masyarakat, mulai dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Izin adalah dokumen yang dikeluarkan pemerintah daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah

atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Sedangkan Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha tertentu baik dalam bentuk izin atau daftar usaha.

Menurut *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006* tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan atau nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat. Perizinan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu pola pelayanan yang diselenggarakan satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan, memiliki keterkaitan proses dan dilayani pada satu pintu. Beberapa pengertian tentang berbagai jenis perizinan menurut Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen (2008) antara lain:

1. Izin adalah izin usaha atau surat keterangan yang dipersamakan dengan itu yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang dan diberikan kepada pengusaha untuk menjalankan kegiatan usahanya.
2. Surat Izin Tempat Usaha (SITU) adalah izin yang diberikan untuk mendirikan dan atau menggunakan tempat-tempat, ruang-ruang tempat bekerja dan jasa yang untuk mendirikannya tidak memerlukan Undang-Undang gangguan (*Hinder Ordonantie*)
3. Izin Gangguan (HO) adalah izin gangguan yang diberikan kepada orang pribadi atau badan dilokasi tertentu yang menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan, tidak termasuk tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh pemerintah pusat dan atau pemerintah daerah.

4. Izin Mendirikan Bangunan adalah izin yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada orang pribadi atau badan untuk mendirikan suatu bangunan yang dimaksudkan agar didesain, pelaksanaan pembangunan, dan bangunan sesuai dengan rencana tata ruang yang berlaku.

Model perizinan terpadu merupakan pengembangan dari pendekatan satu atap (sintap). Perdu pada dasarnya merupakan suatu model sintap yang dikembangkan terutama dari aspek cara memproses perizinan bersama-sama dengan lain, tergantung garis kewenangan dan kebutuhan tiap-tiap daerah adalah tanggung jawab bersama semua instansi yang berkaitan dengan perizinan. Instansi penyedia layanan haruslah ditentukan terlebih dahulu dan dilaksanakan secara konsisten.

Sebaiknya, keputusan tentang pembentukan perdu ini tidak dibuat oleh instansi penyedia layanan. Tetapi haruslah diambil oleh Kepala Daerah dan atau persetujuan DPRD. Hal ini sangat penting untuk mencegah adanya konflik diantara penyedia layanan. Kecendrungan seperti ini pada akhirnya akan menimbulkan biaya tinggi dalam proses perizinan.

Namun proses panjang dan costly ini tidak berarti bahwa model perdu ini tidak efektif. Efektivitas model ini tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan dan sinergi diantara perdu dengan instansi penyedia pelayanan terkait lainnya. Seleksi jenis perizinan yang akan didelegasikan berimplikasi pada efektivitas perdu. Setiap daerah memiliki kebutuhan perizinan yang berbeda serta pendekatan yang berbeda dalam memungut pajak dan retribusi daerah. Kedua hal ini akan mempengaruhi operasi dan efektivitas perdu di suatu daerah. Sangat penting untuk memutuskan layanan perizinan yang ditugaskan kepada perdu karena akses terhadap perdu akan menentukan penilaian terhadap perizinan mana yang akan

dikeluarkan lewat saluran tertentu. Mungkin, indikator akses yang penting dalam pengambilan keputusan tersebut adalah luasnya wilayah, jumlah, serta kepadatan penduduk.

Kompleksitas sistem perizinan dan model-model sistem perizinan usaha terpadu (perdu) yang ada tentu saja memiliki beberapa kelemahan yang melekat di dalamnya. Hal ini tidak dapat dihindari karena tidak ada sistem yang 100% sempurna.

Dengan mengetahui kelemahan-kelemahan potensial sistem ini, yang perlu dilakukan adalah mengembangkan strategi untuk menghindari kelemahan tersebut dalam implementasi sistem perdu. Strategi yang tepat menurut *Wibawa (2007)* adalah dengan menerapkan sistem yang mempermudah bukan mempersulit, memperpendek bukan memperpanjang, lebih murah bukan makin mahal, dan menarik bukan membosankan.

a. Mempermudah bukan mempersulit.

Prosedur yang panjang dan berbelit-belit merupakan stigma lama sistem perizinan yang kita kenal selama ini. Oleh karena itu, perdu semestinya memberi perhatian besar pada tantangan mengubah anggapan perizinan yang selama ini sulit dan tidak bersahabat menjadi suatu kegiatan yang mudah dan menyenangkan. Dalam pemberlakuan perdu, perlu memperhatikan bahwa berbagai prosedur dari berbagai institusi yang berbeda dapat memperpanjang proses perizinan. Artinya, perdu harus menjauhkan diri dari adanya duplikasi proses. Perdu harus menciptakan citra baru bahwa prosedur pengurusan izin sederhana, mudah dan menyenangkan. Misalnya pelanggan yang sebelumnya harus pergi ke beberapa kantor dinas untuk mengurus satu perizinan, sekarang ia cukup pergi ke satu tempat yaitu perdu. Namun dalam realitanya bisa saja proses

perizinan ternyata lebih panjang dari sebelumnya meskipun maksudnya bukan begitu. Hal itu dapat terjadi karena secara tidak sengaja lebih banyak prosedur yang ditambahkan ke dalam sistem perdu itu dengan biaya dan waktu yang sama atau bahkan lebih.

b. Memperpendek, bukan memperpanjang

Kelemahan lain yang mungkin terjadi dalam sistem perdu adalah jika implementasi perdu menjadikan pelanggan harus menempuh jarak yang lebih jauh untuk dapat mengakses pelayanan yang sama dibandingkan waktu sebelumnya. Sebagai ilustrasi, pelayanan pengurusan IMB sebelumnya dilaksanakan di kantor camat namun setelah dilaksanakannya perdu pelanggan harus mengajukan aplikasi perizinan yang sama ke perdu yang terletak di ibukota kabupaten/kota. Jarak adalah hal yang sangat penting di sebagian besar daerah, khusus untuk daerah yang wilayah sangat luas dan berpenduduk jarang.

c. Lebih murah bukan lebih makin mahal

Biaya yang lebih besar untuk memperoleh izin merupakan kelemahan lain yang mungkin terjadi dalam implementasi perdu. Biaya ekstra tersebut dapat muncul dari biaya perizinan langsung maupun tidak langsung. Biaya langsung dapat berupa biaya tersembunyi dalam perhitungan tarif, biaya salinan perizinan, sampai biaya administrasi untuk mendokumentasikan berkas yang dibutuhkan dari pelanggan. Biaya tidak langsung dapat berupa ongkos transportasi dan biaya lain yang terkait mendapat izin.

d. Menarik bukan membosankan

Implementasi perdu yang menyebabkan berkurangnya minat masyarakat untuk memperoleh izin dapat disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, persepsi masyarakat bahwa perdu yang baru lebih baik atau bahkan lebih buruk dari

prosedur perizinan sebelumnya. Yang kedua, lokasi perdu terlalu jauh dari tempat tinggal sebagian besar dari masyarakat sehingga akses ke perdupun menjadi tidak praktis dan sulit bagi mereka.

Untuk menghindari kelemahan ini, penyebab turunnya minat masyarakat tersebut penting untuk ditelusuri untuk mencari solusinya. Janji untuk lebih dapat diandalkan atau bentuk-bentuk komitmen lain dapat membantu meyakinkan masyarakat bahwa perdu berkomitmen untuk memberikan pelayanan perizinan yang reliabel, cepat, mudah, dan jujur. Komitmen ini disertai dengan upaya untuk mendorong masyarakat mencoba layanan yang diberikan perdu untuk melihat komitmen tersebut dalam kenyataannya. Termasuk dalam hal ini minat dunia usaha atau investor potensial. Manfaat tambahan dapat ditawarkan kepada para pelaku usaha untuk mendirikan usaha baru di daerah itu, misalnya dengan prosedur yang sederhana atau pemrosesan paket perizinan yang simultan dalam waktu yang relatif cepat dan mungkin juga dengan menawarkan biaya perizinan yang lebih murah jika dimungkinkan.

Dari beberapa asumsi tersebut, maka bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan usaha sadar yang dilakukan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam penelitian ini dimensi yang digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kabupaten Kepulauan Yapen.

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Dalam hal ini penulis membatasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public yaitu hanya pendapat *Ratminto & Winarsih (2005)* yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan yang antara lain disebabkan oleh : (1). Kuatnya posisi tawar

pengguna jasa pelayanan; (2). Maksimalisasi mekanisme voice; (3). Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat; (4). Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan perizinan; (5). Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan. Dari Teori *Ratminto & Winarsih* ini penulis juga membahas atau tidak memakai teori yang ke empat yaitu Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi dalam organisasi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan perizinan sebagai salah satu factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

1. Penguatan Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan

Pelayanan perizinan dan juga pelayanan umum atau pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan adanya kesetaraan hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna atau penerima jasa pelayanan. Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan ini dapat dilakukan antara lain dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan.

2. Maksimalisasi Mekanisme Voice

Hal lain yang dapat dilakukan untuk menyeimbangkan hubungan antara pemberi jasa pelayanan dan penerima jasa pelayanan adalah dengan menciptakan dan memaksimalkan mekanisme voice. Artinya pengguna jasa pelayanan harus memberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas jasa pelayanan dapat ditingkatkan.

Upaya memaksimalkan mekanisme voice yaitu pengguna jasa pelayanan harus memberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya, misalnya melalui kotak saran ataupun kotak pos. Saran-saran tersebut harus ada tindak lanjut agar berfungsi secara efektif sebagai media penyampaian ekspresi pengguna jasa.

3. Pembentukan Birokrat yang Berorientasi Pelayanan

Faktor utama dalam manajemen pelayanan perizinan dan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah sumber daya manusia atau birokrat ataupun aparatur yang bertugas memberi pelayanan. Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (*Handayaniingrat, 1986*). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (*Bibson, 1991*), sedangkan skill atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (*Soetopo, 1999*). Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;

7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

4. Pembangunan Sistem Pelayanan yang Mengutamakan Kepentingan Masyarakat

Faktor terakhir yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan perizinan adalah beroperasinya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan dapat menjadi sangat tidak berkualitas apabila sistem yang diterapkan memang tidak memihak kepada kepentingan pengguna jasa. Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (*Prajudi, 1992*), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (*Pamudji, 1981*).

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka

indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan perizinan adalah :

1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

E. Penelitian Terdahulu

1. **Rozaman Gea (2004) Judul Penelitian:** “Pengaruh Motivasi Kerja Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik” **Kesimpulan :** Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. **Sri Winari (2004) Judul Penelitian:** “Pengaruh Pengawasan Melekat Terhadap Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Tarakan Utara”. **Kesimpulan:** Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. **Abas A. Renwarin (2005) Judul Penelitian:** “Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap kualitas Layanan Kesehatan”. **Kesimpulan:** Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
4. **Danil Defo (2005) Judul Penelitian:** “Pengaruh Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Terhadap Kualitas Pelayanan Sipil”. **Kesimpulan:** Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. **Frans Jeffry (2005) Judul Penelitian:** “Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik”. **Kesimpulan:** Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

6. **Herman Semmy Tetelepta (2005) Judul Penelitian:** "Pengaruh Kinerja Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik". **Kesimpulan:** Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. **Hendrikus Watratan (2005) Judul Penelitian:** "Pengaruh Kontrol sosial terhadap Efektivitas Pelayanan Civil". **Kesimpulan:** Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan civil.
8. **Ikhwan Agus (2004) Judul Penelitian:** "Pengaruh Implementasi Kebijakan Tata Ruang terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Kota Bontang". **Kesimpulan:** Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan 'Izin Mendirikan Bangunan'.
9. **Muhammad Husni (2005) Judul Penelitian:** "Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik". **Kesimpulan:** Terdapat pengaruh Motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. **Tri Suprptini (2005) Judul Penelitian:** "Pengaruh Perilaku Aparatur terhadap Kualitas Layanan Publik di Bidang Perizinan". **Kesimpulan:** Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
11. **Titus FL. Renwarin (2006) Judul Penelitian:** "Pengaruh Motivasi Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik". **Kesimpulan:** Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, penghargaan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
12. **Liestyodono B. Irianto (2008) Judul Penelitian:** "Pengaruh Kemampuan dan Perilaku Aparatur Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan".

Kesimpulan: Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh yang lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

13. *Ishak Kusnandar (2005) Judul Penelitian: "Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan"*,

Kesimpulan: Komunikasi, Disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

14. *Soesilo Zauhar (2005) Judul Penelitian: "Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kota Malang"*.

Kesimpulan: Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik. Motivasi menjadi factor produktif dan dinamisor bagi peningkatan kinerja pelayanan public.

15. *Tony Sukasah (2004) Judul Penelitian: "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Aliran Informasi dalam Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bekasi"*.

Kesimpulan: Iklim komunikasi organisasi dikembangkan dinas daerah berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Aliran informasi yang dikembangkan dalam dinas daerah berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Dan Pelaksanaan pelayanan public yang diselenggarakan dinas daerah berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

16. *Nur Hasan (2006) Judul Penelitian: "Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Kualitas Pelayanan"*

terhadap Kinerja Penyelenggara Ibadah Haji Khusus di Indonesia".

Kesimpulan: Implementasi kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji dan kualitas pelayanan berpengaruh dan berperan besar terhadap kinerja penyelenggara ibadah haji khusus di Indonesia.

17. **Hidayat (2007) Judul Penelitian:** *"Pengaruh Restrukturisasi Organisasi Badan Usaha Milik Daerah Terhadap Kinerja Pelayanan"*. **Kesimpulan:** Restrukturisasi organisasi Badan Usaha Milik Daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
18. **Thomas Bustomi (2006) Judul Penelitian:** *"Pengaruh Perencanaan Fasilitas dan Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Persampahan"*. **Kesimpulan:** Perencanaan Fasilitas, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
19. **Yamin M. Saleh (2006) Judul Penelitian:** *"Mutu Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Sukabumi"*. **Kesimpulan:** Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
20. **Edi Siswandi (2006) Judul Penelitian:** *"Pengaruh Pelaksanaan Rekayasa Ulang terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum"*. **Kesimpulan:** Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan, teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
21. **Erika Revida (2005) Judul Penelitian:** *"Pengaruh Pemberdayaan Aparatur Birokrasi terhadap Motivasi Kerja dalam rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Industri di Kota Medan"*. **Kesimpulan:**

Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

22. **Ondang Surjana (2008) Judul Penelitian:** *"Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pelayanan Pelanggan (Study pada Manajemen Unit Pelayanan dan Jaringan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten"*. **Kesimpulan:** Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.
23. **Tubagus Arif (2013) Judul Penelitian:** *"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Layanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Perizinan Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Penanaman Modal Dan Promosi Provinsi DKI Jakarta"* **Kesimpulan:** (1) Jumlah izin yang dilayani dan diproses dalam PTSP jauh lebih banyak daripada sebelum UPT-PTSP. Kecepatan memproses izin juga lebih baik. (2) Setelah UPT-PTSP menunjukkan kemajuan ke arah yang baik. Unsur kejelasan dan kepastian petugas yang melayani dan keamanan pelayanan juga memperoleh penilaian yang positif. (3) Sistem dan prosedur pelayanan, kapasitas petugas dan kewajaran biaya memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, (4) Sistem dan Prosedur perijinan perlu mendapat prioritas untuk diperbaiki.
25. **S u g i m a n (20014) Judul Penelitian:** *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Jayapura"*. **Kesimpulan:** (1) Kualitas pelayanan mempengaruhi besarnya kepuasan pelanggan, (2) Kurangnya penguatan aspek penegakan hukum dalam bentuk sanksi-sanksi, menurunnya sumber air baku akibat rusaknya

lingkungan, tingginya tingkat kebocoran air, kurangnya tekanan air, kualitas kuantitas dan kontinuitas air, keakurasian meter air, budaya masyarakat dan adanya tuntutan ganti rugi oleh pemilik hak ulayat terhadap fasilitas PDAM Jayapura, (3) Hasil dari analisis SWOT terhadap factor-faktor internal dan eksternal yang telah teridentifikasi, diperoleh beberapa strategi dari yang paling strategis hingga yang kurang strategi



F. Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini dengan berpijak pada landasan teori yang ada dan setelah disandingkan dengan fenomena yang berkembang di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen, maka dapat ditarik garis merah bahwa dengan adanya kesenjangan pelayanan yang terjadi dapat menjadikan bahan pertimbangan penting untuk dilakukan penyusunan formulasi penyusunan program, dengan mempertimbangkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Peneliti memfokuskan pada kualitas pelayanan publik Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu sebagai faktor yang mempengaruhi. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diperoleh dengan mempertemukan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangibel (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati), dengan cara menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan program peningkatan kualitas pelayanan publik.

Langkah-langkah penyusunan program peningkatan kualitas pelayanan di atas apabila diterapkan pada organisasi pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan performa pelayanan publik dan merubah opini publik sebagai pelanggan setia yang selama ini memberikan segala kesan buruk pada organisasi pelayanan publik : tidak efisien, biaya tidak jelas, proses perijinan harus melalui banyak meja, berbelit-belit, dan makan waktu yang lama. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melalui penyusunan program yang matang dan sungguh-sungguh akan memberikan akselerasi dalam pencapaian visi dan misi organisasi pelayanan publik, dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen:

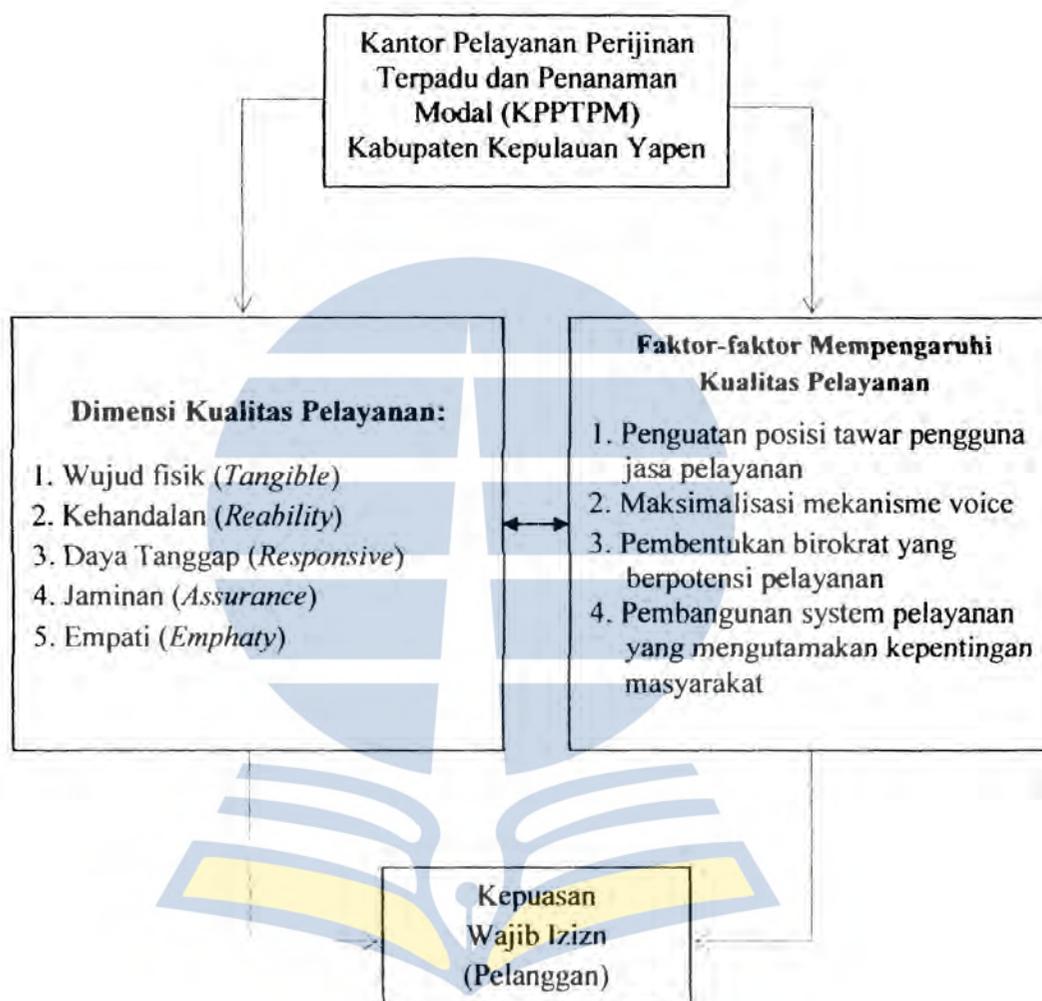
Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal sebagai organisasi pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen merupakan organisasi yang sudah memiliki kelayakan untuk memenuhi kewajiban pembentukan perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 Tahun 2006. Proses penyusunan program peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen akan memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menghantarkan pada pelayanan yang lebih prima yakni menuju Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Jika upaya diatas dilaksanakan secara konsisten, maka diprediksi akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan, yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Berikut ini adalah bagan kerangka pikir penelitian. Untuk lebih detailnya kerangka konseptual tinjauan pustaka ini dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini.



Gambar 2.3

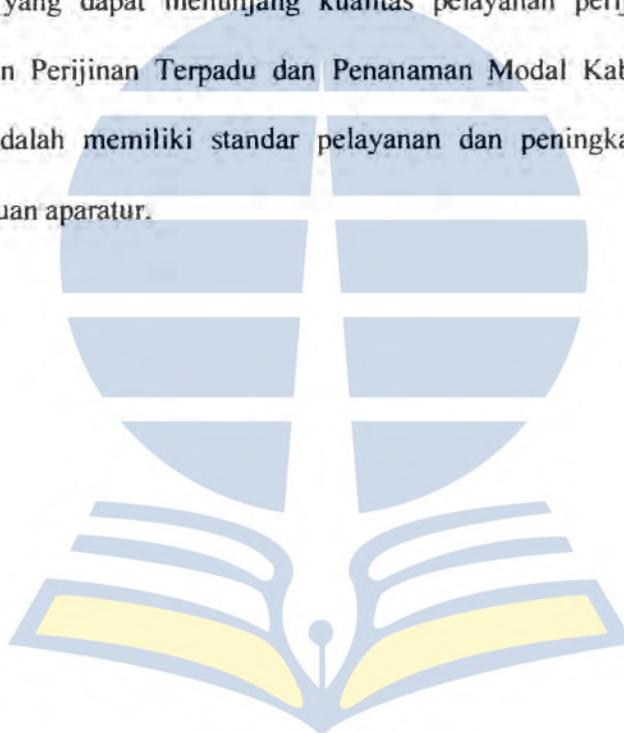
Kerangka berpikir penelitian analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen



G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk pertanyaan (*Sugiyono, 2005: 51*). Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati penentu kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen.
2. Strategi yang dapat menunjang kualitas pelayanan perijinan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen adalah memiliki standar pelayanan dan peningkatan kapasitas dan kemampuan aparatur.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode Ilmiah adalah cara menerapkan prinsip-prinsip logis terhadap penemuan, pengesahan dan penjelasan kebenaran atau cara yang ilmiah untuk mencapai kebenaran ilmu, guna memecahkan masalah. Menggunakan metode penelitian yang tepat untuk menghindari pemecahan masalah yang spekulatif dan meningkatkan objektivitas dalam menggali ilmu (*Prasetya Irawan, 2005*).

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dinyatakan bahwa metode penelitian menggunakan cara ilmiah artinya menggunakan pendekatan rasional empiris, dengan demikian akan didapatkan data yang obyektif, valid dan reliable sehingga penelitian tersebut dapat memahami, memecahkan dan mengantisipasi permasalahan.

Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan penggunaan metode ini adalah dalam penelitian kualitatif, tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian studi kasus, karena dalam penelitian ini peneliti ingin menelaah secara intensif, mendetail dan komprehensif tentang bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen.

Rincian metode penelitian yang dilakukan penulis dengan wawancara mendalam kepada kedua tahap responden yang berbeda:

Tahap 1. Penelitian kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen

kepada masyarakat sebagai pengguna layanan perijinan, sehingga yang menjadi responden adalah masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tahap 2. Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, yang menjadi responden adalah aparatur KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen.

Variabel dalam Penelitian ini meliputi Bukti fisik, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, dan Empati. Semua variabel tersebut merupakan variabel laten, yaitu variabel yang dibentuk oleh variabel terukur atau indikator. Variabel laten ini disebut juga dengan istilah konstruk (*construct*) yang artinya harus dibangun (dibentuk) dulu karena besarnya belum dapat diukur secara langsung. Untuk membentuk konstruk-konstruk tersebut dibutuhkan kuesioner yang biasanya banyak berisi item-item yang dijadikan sebagai pertanyaan-pertanyaan. Menurut *Jogiyanto, (2008)* kumpulan dari beberapa item pertanyaan inilah membentuk suatu konstruk.

1) Variabel eksogen (*independent variabel*)

Variabel eksogen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (*Sugiyono, 2012*). Yang termasuk variabel eksogen dalam penelitian ini adalah bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati.

2) Variabel endogen (*dependent variabel*)

Variabel endogen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel eksogen (*Sugiyono, 2012*). Yang termasuk variabel terikat dalam penelitian ini adalah :kualitas pelayanan publik.

Tabel 3.1
Jenis Variabel Penelitian

Variabel Laten	Variabel
Bukti Fisisk	Penataan ruangan Penampilan petugas Sarana prasarana
Daya Tanggap	Kesediaan petugas Kelancaran komunikasi Pemberian solusi
Keandalan	Kepastian jadwal Kejelasan Informasi Kecepatan proses
Jaminan	Keramahan petugas Kemampuan petugas Tanggung Jawab
Empaty	Perhatian petugas Keadilan perlakuan Keamanan dan kenyamanan
Kualitas Pelayanan	Prosedur pelayanan Kepastian biaya Akuntabilitas pelayanan

Sumber : Ferdinand (2002)

Untuk memahami masalah berdasarkan fakta tentang kenyataan yang berada di lokasi penelitian. Kemudian dilakukan penelaahan agar dapat diperoleh gambaran yang jelas serta sistematis dalam rangka pemecahan masalah yang dihadapi. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. (Irawan, 2003). Dalam penelitian yang bersifat deskriptif, data yang dikumpulkan adalah berupa catatan kata-kata, gambar, tulisan atau pun perilaku yang semuanya dapat dilihat dan dirasakan secara langsung ketika dilakukan penelitian. Namun demikian, secara kualitatif penelitian ini tidak mengukur atau membandingkan antara variabel yang satu dengan yang lainnya. Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Arikunto, 1996). Metode penelitian deskriptif

adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat.

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (*Moleong, 2000*). Data penelitian yang bersifat deskriptif dalam penulisan ini antara lain meliputi data:

- a. Catatan tentang profil organisasi dan dokumen organisasi.
- b. Hasil wawancara dan hal-hal lain yang sering diungkapkan.
- c. Dokumen resmi lainnya baik yang internal maupun eksternal seperti peraturan-peraturan pemerintah, keputusan-keputusan pemerintah, laporan pemerintah, majalah, bulletin, ataupun berita yang disiarkan oleh media massa.

Metode Penelitian dalam penelitian kualitatif cenderung bersifat deskriptif, naturalistik, dan berhubungan dengan “sifat data” yang murni kualitatif (*Prasetya Irawan, 2005*).

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel operasional dijelaskan sebagai unsur peneliti yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel (*Effendi, 1989*). Definisi operasional variabel merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konseptual yang berbentuk indikator-indikator dari variabel yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Untuk lebih mudah memahami dan menghindari kesalahan interpretasi terhadap variabel penelitian ini, maka masing-masing variabel diberikan penjelasan sebagai berikut :

a. Variabel bebas (*independent variabel*)

Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independen. Yang termasuk variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

(1). Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan penampilan luar yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (*Tjiptono, 2006*). Selanjutnya variabel bukti fisik (*tangible*) diukur dengan indikator sebagai berikut (*Assegaff, 2009*):

- Penataan ruangan yaitu : pengaturan dari peralatan yang ada pada tempat pelayanan
- Penampilan petugas yaitu : penilaian luar dari pemberi layanan yang meliputi cara berpakaian dan cara berhiasnya.
- Sarana prasarana yang digunakan yaitu peralatan yang canggih dan modern yang dipergunakan dalam rangka melakukan pelayanan.

(2). Reliability (Reabilitas)

Reabilitas merupakan kemampuan untuk member pelayanan yang dijanjikan menyangkut kejelasan dan kepastian yaitu kemudahan dan kepastian dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan dilaksanakan.

- Kecermatan petugas dalam pelayanan.
- Memiliki standar pelayanan.
- Kemampuan dan keahlian petugas/aparatur menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan perijinan.

(3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu konsumen/pelanggan bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan

- Kesiediaan petugas dalam pelayanan yaitu kesiediaan aparat pemberi layanan dalam membantu masyarakat pencari ijin.
- Kelancaran komunikasi yaitucara menjelaskan dari pemberi layanan kepada masyarakat pencari ijin.
- Pemberian solusi atas keluhan yaitu pemberian jalan keluar dari pemberi layanan terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat pencari ijin.

(4). Assurance (Jaminan)

Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifa tcepat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Selanjutnya variabel jaminan (*assurance*) diukur melalui indikatornya :

- Keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- Kemampuan petugas pelayanan yaitu kemampuan aparat di dalam menangani masalah dalam pelayanan.
- Tanggung jawab petugas yaitu suatu sikap dari tupoksi pemberi layanan yang bisa dipercaya oleh masyarakat.

(5). Empathy (Empati)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Variabel empati (*empathy*) diukur melalui indikatornya :

- Perhatian dalam pelayanan yaitu perhatian pribadi yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- Keadilan perlakuan dalam pelayanan yaitu melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan golongan dan status masyarakat yang dilayani.

- Keamanan dan kenyamanan yaitu keamanan dan kenyamanan waktu operasional dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen.

b. Variabel terikat (*dependent variabel*), yaitu kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik adalah biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk/layanan atau segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat (*meeting the needs of customers*) (Sinambela, 2006).

2. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan serta dapat memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pendefinisian secara konseptual terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini. Adapun definisi konseptual tersebut adalah:

a. Kualitas pelayanan perizinan adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan meliputi berbagai jenis pelayanan, memiliki keterkaitan proses dan dilayani. Kualitas pelayanan perizinan :

1. Bukti langsung (*tangibles*)
 2. Keandalan (*reliability*)
 3. Daya tanggap (*responsiveness*)
 4. Jaminan (*assurance*)
 5. Empathy (*empati*)
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan dapat dijelaskan bahwa faktor-faktor manajerial yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan antara lain disebabkan oleh :

1. Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan
2. Maksimalisasi Mekanisme Voice
3. Pembentukan birokrat yang berorientasi pelayanan
4. Pembangunan system pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat

3. Sumber Data

Data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah meliputi : Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen kepada pelanggannya. Data Kuantitatif, yaitu data yang diperoleh berupa gambaran kondisi pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan.

a. Data Primer

Data Primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan diperoleh dari wawancara, hasil kuesioner dan yang dilakukan oleh peneliti kepada responden, juga hasil pengamatan peneliti.

Adapun hasil diantaranya mengenai objek penelitian dan data mengenai kepuasan pelanggan yang diketahui lewat kuesioner, wawancara, dan observasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain, dalam hal ini diambil dari organisasi dan dari hasil penelitian lainnya yaitu antara lain : dokumentasi, study kepustakaan. Dalam melakukan interview, pertanyaan tidak hanya terpaku pada pedoman wawancara, tetapi dapat berkembang sesuai

kenyataan yang ada di lapangan. Selanjutnya untuk membuktikan benar tidaknya jawaban atau pernyataan responden, perlu didukung dengan data-data sekunder yang didapat dari studi dokumentasi.

B. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, informan adalah narasumber yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Informan sangat penting bagi penelitian, dalam menentukan informan yang akan digunakan untuk memberikan informasi dalam penelitian adalah ditentukan dengan menggunakan teknik sampling purposive sampling.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang tepat pemilihan informan harus dipilih secara cermat, karena penelitian ini mengkaji pelaksanaan fungsi rekreatif pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, untuk menyelesaikan masalah yang ada, maka peneliti memutuskan informan yang dipilih untuk mewakili penelitian ini adalah didasarkan kriteria sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia (SDM) yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen yang berperan dalam kegiatan yang ada dan dilakukan Kantor Perijinan, yaitu kepala KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen serta 4 pejabat eselon IV yang menjadi koordinator di layanan perijinan.
2. Satu orang aparatur/Staf yang Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen yang langsung terjun melayani masyarakat dalam hal perijinan

3. Masyarakat dan atau pengusaha yang memerlukan pelayanan perijinan tentang izin usaha, IMB, ijin gangguan dan lain sebagainya

Menurut *Arikunto (1999)*, populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Dengan demikian, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen berjumlah 17 (tujuh belas) orang dan masyarakat yang melakukan pengurusan izin dengan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen berjumlah 30 (tiga puluh) orang. Sedangkan Sampel merupakan bagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti (*Arikunto, 1999*). Sampel untuk masyarakat dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik Accidental Sampling. Menurut *Soehartono (2000)*, Accidental Sampling yaitu seperti yang ditunjuk oleh namanya, orang yang diambil sebagai anggota sampel adalah mereka yang kebetulan ditemui atau mereka yang mudah diterima atau dijangkau. Dengan demikian yang menjadi sampel dalam penelitian ini masyarakat yang tinggal dalam wilayah Kota Serui sebagai Ibu Kota Kabupaten Kepulauan Yapen pada khususnya yang mempunyai kepentingan untuk memperoleh pelayanan sebanyak 14 (empat belas) orang sebagai responden bagi kuisioner penelitian dan juga untuk diwawancarai. Sampel dari aparatur Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen berjumlah 6 (enam) orang sebagai responden yang di wawancarai.

C. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi (Pengamatan secara Intensif)

Pengamatan langsung terhadap obyek kajian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan dan informasi sebagai data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban informan dengan kenyataan yang ada, dengan melakukan pengamatan langsung yang ada dilapangan yang erat kaitannya dengan objek penelitian. Alasan peneliti melakukan observasi yaitu untuk menyajikan gambaran realistis pelaku atau kejadian untuk menjawab pertanyaan, membantu mengerti perilaku manusia dan evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. *Bungin (2012:115)* menggunakan beberapa bentuk obsevasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi partisipasi, tidak terstruktur dan kelompok tidak terstruktur.

2. Kuesioner

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan kuesioner, dengan memberi pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Mekanisme pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada masyarakat atau pengusaha. Usaha mengumpulkan data dan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis dan bersifat tertutup (berstruktur), yakni setiap pertanyaan yang dibuat telah disediakan jawabannya oleh peneliti dengan maksud agar perolehan jawaban sesuai dan tidak menyimpang dari operasionalisasi konsep-konsep penelitian yang digunakan.

3. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui dialog langsung antara peneliti dengan para informan. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini

dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu, maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh *Lincoln dan Guba (1985:226)* antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan. Dilakukan secara mendalam (*in depth interview*), penulis melakukan interview langsung baik kepada aparat yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, masyarakat pengguna jasa untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian.

4. Teknik Dokumentasi

Pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen seperti laporan tahunan dan bulanan tentang pelaksanaan pelayanan dan laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Telaah Kepustakaan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung.

5. Study Kepustakaan

Dilakukan dengan mencari data-data pendukung (data sekunder) pada berbagai literature baik berupa buku-buku, dokumen-dokumen, makalah-makalah hasil penelitian serta bahan-bahan referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian yaitu yang membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti, sejalan dengan hal tersebut, menurut *Loland (1984: 47)*

mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sedangkan sumber data sekunder, menurut *Maleong (2001: 157)* adalah sumber data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen tertulis, arsip maupun yang lainnya pada instansi yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder ini juga merupakan data pendukung dan data ini diperoleh dari dokumen-dokumen yang diperoleh langsung dari lapangan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Kelima teknik tersebut di atas digunakan di lapangan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, yakni untuk memperoleh data primer, di samping dilakukan pengamatan secara langsung di lapangan, juga digunakan teknik interview terhadap responden yang telah ditentukan, dengan cara mengajukan pertanyaan yang berpedoman pada daftar pertanyaan (*interview guide*) yang telah disusun. Dalam melakukan interview, pertanyaan tidak hanya terpaku pada pedoman wawancara, tetapi dapat berkembang sesuai kenyataan yang ada di lapangan.

D. Lokasi Penelitian

Penelitian tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ini lebih difokuskan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen. Adapun pemilihan lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen tersebut dikarenakan kesadaran atau tidak adanya inisiatif sendiri oleh para pelaku usaha untuk pengurusan perijinan cenderung bahwa bila pelaku usaha mengurus perijinan merasa berat hati, kecuali untuk kepentingan yang mendesak. Menuntut penelusuran lebih jauh tentang apakah pelayanan perizinan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen dari penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau yang dipergunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, alat atau instrument utama pengumpulan data adalah manusia, yaitu peneliti sendiri yang mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil. *Afrizal (2014:134)*. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis instrument yaitu kuesioner yaitu teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, dengan memberi pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab dan wawancara, teknik pengumpulan data yang dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui dialog langsung antara peneliti dengan para informan. Panduan suatu tulisan singkat yang berisikan daftar informasi yang akan atau yang perlu dikumpulkan. Daftar ini dapat pula dilengkapi dengan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk menggali informasi dari para informan. Untuk mengumpulkan data dari sumber informasi (informan), peneliti atau pewawancara sebagai instrument utama penelitian memerlukan instrument bantuan yang lazim digunakan yaitu :

1. Panduan atau pedoman wawancara mendalam. Ini adalah suatu tulisan singkat yang berisikan daftar informasi yang akan atau yang perlu dikumpulkan. Daftar ini dilengkapi dengan dengan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan, bukan jawaban ya atau tidak. Pertanyaan deskriptif dimulai dengan kata tanya apa, siapa, kapan, dan bagaimana, sedangkan pertanyaan structural dimulai dengan kata tanya mengapa atau apa sebabnya.
2. Alat perekam. Peneliti menggunakan berbagai alat rekaman yaitu merekam hasil wawancara atau hasil observasi mendalam seperti tape recorder, telepon seluler, kamera. Alat perekam digunakan apabila peneliti

atau pewawancara mengalami kesulitan untuk mencatat hasil wawancara mendalam.

F. Teknik Pengolahan Data

Pada Jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengolahan data selesai. Dalam hal ini, data sementara yang terkumpulkan, data yang sudah ada dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan.

Pada saat analisis data, dapat kembali lagi ke lapangan untuk mencari tambahan data yang dianggap perlu dan mengolahnya kembali. *Suyanto dan Sutinah (2006: 173)*, mengatakan pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengklasifikasikan atau mengkategorikan data berdasarkan beberapa tema sesuai fokus penelitiannya. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini meliputi kegiatan sebagai berikut :

1. Editing

Editing adalah proses pengecekan atau pemeriksaan data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan, karena ada kemungkinan data yang telah masuk tidak memenuhi syarat atau tidak dibutuhkan. Tujuan editing adalah untuk mengoreksi kesalahan-kesalahan dan kekurangan data yang terdapat pada catatan lapangan.

- 1). Pengambilan sampel, yaitu untuk mengetahui apakah kaidah-kaidah pengambilan sampel sudah terpenuhi atau belum (pengecekan kategori sampel, jenis sampel yang digunakan dan penentuan jumlah sampel).
- 2). Kejelasan data, yaitu kegiatan untuk mengecek apakah data yang telah masuk dapat dibaca dengan jelas, jika belum perlu dilakukan verifikasi data.

- 3). Kelengkapan isian, yaitu pengecekan isian responden ada yang kosong atau tidak.
- 4). Keserasian jawaban, yaitu kegiatan pengecekan keserasian jawaban responden untuk menghindari terjadinya jawaban responden yang bertentangan.

2. Codeting

Codeting adalah kegiatan pemberian kode tertentu pada tiap-tiap data yang masuk kategori sama.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah proses penempatan data kedalam bentuk tabel yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan analisis. Dalam Penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya dan pertanyaan yang tidak disediakan jawabannya (uraian) jadi responden memilih dari alternative jawaban dan memberi penjelasan sesuai dengan pengalamannya atau pengamatan dari responden.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen. Teknik analisa data secara deskriptif kualitatif dengan tabulasi silang. Menurut pendapat *Surakhmad (1994)* yang masing-masing item pada kuesioner diukur menurut interval nilai (score).

1. Jawaban A (terbaik) diberi nilai 3;
2. jawaban B (cukup baik) diberi nilai 2;
3. jawaban C (terburuk) diberi nilai 1.

Rumus untuk mengukurnya adalah sebagai berikut : $K = B/N \times 100 \%$

Keterangan : K = Skor rata-rata

B = Jumlah nilai yang diperoleh

N = Jumlah nilai maksimum

Untuk menghitung persentase jawaban digunakan rumus :

$$\text{Persentase (\%)} = f/n \times 100\%$$

Keterangan : f = frekuensi jawaban

n = jumlah responden

Sedangkan untuk menentukan kriteria/kategori hasil penghitungan berpedoman kepada pendapat *Arikunto (1999)* sebagai berikut :

1. Kriteria/Kategori Baik, jika hasil pengukurannya = 76 % s/d 100 %
2. Kriteria/Kategori Cukup, jika hasil pengukurannya = 56 % s/d 75 %
3. Kriteria/Kategori Kurang, jika hasil pengukurannya = 40 % s/d 55 %
4. Kriteria/Kategori Tidak Baik, jika hasil pengukurannya = kurang dari 40 %

Dalam pelaksanaan penelitian, analisis data dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan. Jadi selama proses penelitian berlangsung data yang diperoleh dapat langsung di analisis dan di tabulasi silang. Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui metode ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.

BAB IV

HASILDAN PEMBAHASAN

A. Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Yapen

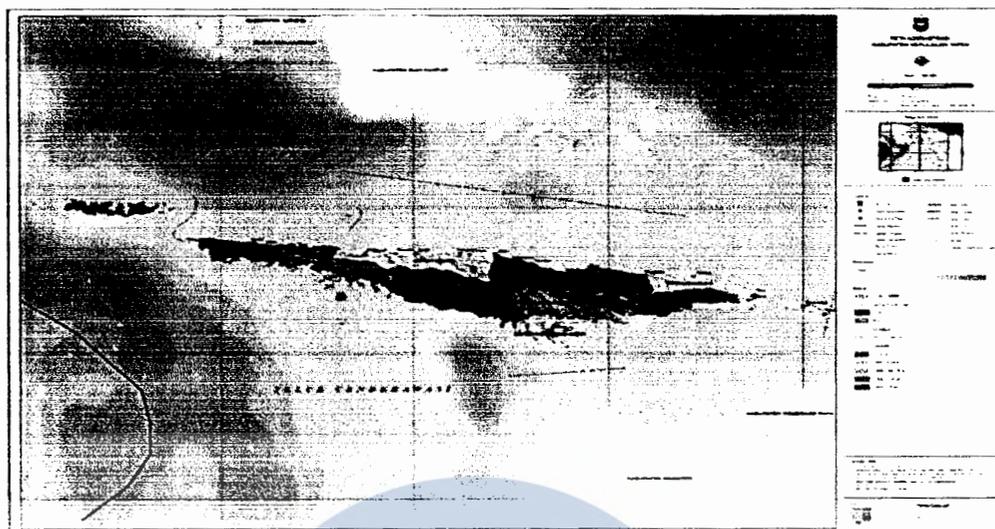
a. Letak Geografis

Kabupaten Kepulauan Yapen merupakan satu diantara beberapa kabupaten di Provinsi Papua yang berada di wilayah Kawasan Teluk Cenderawasih. Secara geografis Kabupaten Kepulauan Yapen terletak antara $2^{\circ}2,4'8,424''$ - $1^{\circ}23,4'19,548''$ Lintang Selatan, dan antara $134^{\circ}56'21,708''$ - $137^{\circ}4,2'20,592''$ Bujur Timur, dengan luas wilayah sebesar $7.146,16 \text{ Km}^2$. Luasan wilayah ini mencakup luas wilayah daratan dan perairan. Luas wilayah daratan adalah $2.432,485 \text{ km}^2$ (34,04%) sedangkan luas wilayah perairan $4.713,672 \text{ km}^2$ (65,96%). Jika diprosentasekan,

luas wilayah kabupaten ini adalah 2,25% dari luas wilayah Provinsi Papua yakni $317,062 \text{ km}^2$.

Kabupaten Kepulauan Yapen adalah salah satu kabupaten di provinsi Papua, Indonesia. Ibukota kabupaten ini terletak di Serui. Kabupaten ini dahulu bernama Kabupaten Yapen Waropen, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1969 tentang Pembentukan Provinsi Otonom Irian Barat dan Kabupaten-kabupaten Otonom di Provinsi Irian Barat.

Gambar 4.1
Peta Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua



Visi Dan Misi Kabupaten Kepulauan Yapen Jangka
Menengah Tahun 2013-2017

Visi : Kepulauan Yapen Yang Nyaman, Maju Dan Sejahtera

Misi : Maka ditetapkan Misi Pembangunan Kabupaten Kepulauan Yapen Yakni:

1. Memantapkan Tata Pemerintahan yang Baik
2. Meningkatkan Tata Kehidupan Masyarakat yang Aman, Tertib, dan Taat Hukum
3. Meningkatkan Kualitas Sumberdaya Manusia
4. Meningkatkan Pengelolaan SDA Secara Berkelanjutan
5. Menyediakan Infrastruktur yang Memadai dan Merata dengan Memperhatikan Kerawanan Bencana
6. Meningkatkan Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan

Dalam perkembangannya terdapat aspirasi masyarakat Kabupaten Yapen Waropen yang menginginkan adanya perubahan nama dari kabupaten tersebut menjadi Kabupaten Kepulauan Yapen. Keinginan perubahan nama menjadi

Kabupaten Kepulauan Yapen dilatarbelakangi oleh telah dibentuknya Kabupaten Otonom Waropen sebagai pemekaran dari Kabupaten Yapen Waropen berdasarkan *Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2002*, sehingga agar tidak terjadi duplikasi nama perlu ditinjau adanya perubahan nama Kabupaten Yapen Waropen menjadi Kabupaten Kepulauan Yapen, selain itu secara geografis daerah ini merupakan wilayah yang terdiri dari gugusan pulau.

Akhirnya berdasarkan *Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2008*, nama Kabupaten Yapen Waropen diubah namanya menjadi Kabupaten Kepulauan Yapen.

Secara administratif Kabupaten Kepulauan Yapen mempunyai batas-batas wilayah adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara berbatasan : Kabupaten Biak Numfor di Selat Sorenarwai;

Sebelah Selatan berbatasan : Kabupaten Waropen di Selat Saireri;

Sebelah Barat berbatasan : Kabupaten Manokwari di Selat Gelvink Bay;

Sebelah Timur berbatasan : Kabupaten Sarmi dan Jayapura di Sungai

Mamberamo.

Selain itu Kabupaten Kepulauan Yapen terbagi menjadi 16 wilayah Distrik, 5 Kelurahan dan 160 Kampung. Untuk mengetahui luasan wilayah distrik dapat dilihat dalam tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 4.1
Luas Wilayah Distrik di Kabupaten Kepulauan Yapen

No	Distrik	Luas (Km ²)			Persentase		
		Daratan	Perairan	Jumlah	Daratan	Perairan	Total
1	Distrik Angkaisera dan Yawakukat	159,06	18,33	177,39	89,67	10,33	2,48
2	Distrik Kepulauan Ambai	27,39	273,98	301,37	9,09	90,91	4,22
3	Distrik Yapen Barat	243,16	550,20	793,36	30,65	69,35	11,10
4	Distrik Kosiwo	362,79	243,86	606,66	59,80	40,20	8,49
5	Distrik Poom	123,16	607,23	730,39	16,86	83,14	10,22
6	Distrik Raimbawi	179,93	599,56	779,49	10,20	27,10	5,28
7	Distrik Teluk Ampimoi	266,04	185,59	451,63	58,91	41,09	6,32
8	Distrik Windesi	222,04	257,65	479,69	46,29	53,71	6,71
9	Distrik Wonawa	123,72	836,96	960,68	9,07	32,82	9,53
10	Distrik Yapen Selatan dan Anotareui	58,28	82,13	140,42	41,51	58,49	1,96
11	Distrik Yapen Timur	168,96	224,22	393,17	42,97	57,03	5,50
12	Distrik Yapen Utara	386,41	389,17	775,58	49,82	50,18	10,85
13	Distrik Yerui*	90,06	360,24	574,03	6,08	52,03	10,21
14	Distrik Miobo*	21,49	285,96	307,45	12,55	50,15	7,11
Kepulauan Yapen		2.432,49	4.713,67	7.146,16			100,00

Sumber Data:

- Peta Administrasi Kabupaten Kep. Yapen (Tim Pembuatan Peta Blueprint Kab. Kep. Yapen, Provinsi Papua, 2008)
- Citra Quickbird, Agustus 2006
- Citra Landsat TM7, 2007
- Peta Rupa Bumi Indonesia (RBI), Skala 1:250.000, Lembar 3114 dan 3214
- *) Data Sementara

Sebagian besar Wilayah Kabupaten Kepulauan Yapen berbukit dan bergunung-gunung dan sebagian kecil wilayah dengan kondisi datar dan landai terutama pada bagian Timur dan bagian Barat pulau Yapen. Tingkat kemiringan lahan sangat bervariasi mulai dari yang datar, bergelombang hingga pada berbukit. Tingkat kemiringan lahan antara 0 – 40% yang disebut sebagai daerah pantai, sedangkan kemiringan lahan antara 40 – 60% adalah kemiringan lahan yang disebut sebagai daerah bergelombang hingga berbukit, lahan ini lebih dominan sekitar pulau Yapen. Ketinggian wilayah pantai berada pada kisaran 0– 10 m diatas permukaan laut, sedangkan bagian tengah berada pada ketinggian 200 – 1.500 m diatas permukaan laut.

Berdasarkan pembagian wilayah administrasi, dari jumlah 165 (seratus enam puluh lima) kampung di wilayah kabupaten ini, lebih dari 85% (95 kampung) berada pada jarak 1 km dari garis pantai, sekitar 13% (14 kampung) berada dari garis pantai antara kisaran 1-5 km dan yang berjarak lebih dari 10 km dari garis pantai, yaitu 2 (dua) kampung yakni Kampung Mambo dan Kampung Ambaidiru Distrik Kosiwo.

b. Pemerintahan

Penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Kepulauan Yapen belum terlaksana secara optimal seperti apa yang diamanatkan oleh Permen-PAN Nomor 18 tahun 2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi, hal ini nampak pada penataan kelembagaan secara umum belum tertata dengan baik, namun dari sisi pengelolaan administrasi keuangan daerah telah menunjukkan kemajuan yang signifikan, hal ini tergambar dari audit keuangan oleh BPK, Kabupaten Kepulauan Yapen memperoleh status Wajar Dengan Pengecualian (WDP).

Perkantoran/Pemerintahan

- Kegiatan pemerintahan dengan skala pelayanan wilayah (pemerintahan kabupaten) dilaksanakan melalui penyediaan kawasan pusat perkantoran yang diarahkan di Kota Serui yang berada di Distrik Yapen Selatan.
- Kegiatan pemerintahan dengan skala pelayanan lokal (distrik), direncanakan peningkatan sarana penunjang bagi kegiatan pemerintahan skala pelayanan lokal yang dicanangkan pada seluruh distrik yang ada di Kabupaten Kepulauan Yapen.
- Kegiatan pemerintahan dengan skala pelayanan lingkungan (kampung).

c. Jumlah Penduduk Kabupaten Kepulauan Yapen

Jumlah penduduk Kabupaten Kepulauan Yapen berdasarkan proyeksi penduduk Tahun 2013 adalah 88.187 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki 45.391 jiwadan penduduk perempuan 42,796 jiwa dengan rasio jenis kelamin 106,06. Jika dibandingkan dengan hasil sensus penduduk tahun 2010 maka telah terjadi kenaikan jumlah penduduk yang cukup signifikan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir sebanyak 5.216 jiwa.

Tabel 4.2
Penduduk Kabupaten Kepulauan Yapen menurut Jenis Kelamin

NO	DISTRIK	2011			2012			2013		
		L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P
1	Yapen Timur	2.433	2.308	4.741	2.533	2.387	4.920	2.515	2.369	4.884
2	Yapen Utara	1.211	1.137	2.348	1.289	1.179	2.468	1.288	1.175	2.463
3	T.Ampimoi	1.741	1.721	3.462	1.828	1.821	3.649	1.822	1.809	3.631
4	Raimbawi	575	561	1.136	630	567	1.197	626	552	1.178
5	Pulau Kurudu	699	660	1.359	732	695	1.427	729	703	1.432
6	Angkaisera	4.248	4.076	8.324	4.385	4.211	8.596	4.366	4.189	8.555
7	Kep. Ambai	1.883	1.799	3.682	2.019	1.889	3.908	2.011	1.883	3.894
8	Yapen Selatan	21.886	19.975	41.861	21.118	19.481	40.599	21.008	19.368	40.376
9	Kosiwo	1.943	1.917	3.860	2.061	1.982	4.043	2.057	1.973	4.030
10	Yapen Barat	3.975	3.950	7.925	4.209	4.169	8.378	4.199	4.151	8.350
11	Wonawa	1.459	1.379	2.838	1.546	1.467	3.013	1.542	1.469	3.011
12	Yerui	181	158	339	186	174	360	183	170	353
13	Poom	1.597	1.568	3.165	1.675	1.668	3.343	1.669	1.658	3.327
14	Windesi	1.277	1.257	2.534	1.378	1.332	2.710	1.376	1.327	2.703
	JUMLAH	45.108	42.466	87.574	45.589	43.022	88.611	45.391	42.796	88.187

Sumber : Kepulauan Yapen Dalam Angka, Tahun 2014

Persebaran penduduk di Kabupaten Kepulauan Yapen berhubungan dengan pola pemukiman penduduk dan sosial budaya masing-masing masyarakat adat. Beberapa faktor yang mempengaruhi persebaran penduduk di Kabupaten Kepulauan Yapen antara lain : Iklim, letak bentuk daratan/tanah, kesuburan tanah, sumber alam dan sosial budaya (hak ulayat dsb). Tingkat kepadatan penduduk berbanding luas daratan Kabupaten Kepulauan Yapen 2.432,5 Km² adalah 36,25 Jiwa/Km².

d. Pendidikan

Dalam 5 tahun terakhir semua jenjang pendidikan mengalami peningkatan demikian pula untuk jenjang pendidikan dasar (SD/MI + SMP/MTs) terjadi peningkatan kinerja, sementara jenjang pendidikan SM/MA dan jenjang pendidikan tinggi (SI ke atas) sedikit mengalami kenaikan. Rata-rata tahun lama sekolah untuk semua penduduk berijazah semua jenjang pendidikan berada pada jenjang pendidikan menengah pertama. Masih rendah ketersediaan sekolah dibanding dengan jumlah penduduk usia 16 - 18 tahun yang ada diperkirakan selain karena jumlah penduduk usia sekolah yang terus meningkat sedang sarana/prasarana tidak bertambah bahkan mengalami kerusakan sehingga tidak fungsional. Selain itu penyebaran sekolah menengah tidak merata pada semua distrik mengakibatkan akses ke sekolah menengah cukup jauh dan memakan biaya bagi seorang siswa yang hendak pergi ke sekolah.

e. Kesehatan

Setiap kampung telah memiliki 1 buah posyandu dan ada kampung yang belum tersedia sehingga kegiatan posyandu akan dilaksanakan dengan kampung-kampung induk sebelum pemekaran. Lyanan Puskesmas adalah 1:6.905 atau 1 Puskesmas melayani sampai 6.905 penduduk, ada 13 Puskesmas ; 4 Puskesmas Perawatan dan 9 Puskesmas Rawat Jalan. Puskesmas Rawat Inap 4 buah, sedangkan untuk menjangkau distrik-distrik yang belum ada puskesmas juga tersedia Puskesmas Keliling 23 unit. Ketersediaan Rumah Sakit yang tersedia saat ini adalah rumah sakit baru Type C. Dalam lima tahun terakhir ini pertumbuhan tenaga dokter di Serui mengalami penurunan. Ketersediaan tenaga perawat sampai tahun 2014 tenaga perawat relatif terpenuhi, sedangkan untuk bidan kondisi belum terpenuhi seluruhnya. Demikian juga dengan tenaga medis yang lain kondisi rasio keterpenuhan/memadai rata-rata masih dibawah 50%.

f. Agama

Penduduk yang bermukim di Kepulauan Yapen terdiri dari penduduk asli Papua dan penduduk pendatang. Penduduk asli Papua di Kepulauan Yapen meliputi suku Onate, yang merupakan suku terbesar yang mendiami kepulauan Yapen, dan beberapa suku Papua lainnya yang berasal dari wilayah sekitarnya. Yang merupakan penduduk pendatang adalah penduduk dari suku lain di Indonesia di luar Papua. Antara lain suku pendatang tersebut adalah, Bugis, Makassar, Buton, Toraja, Manado, Jawa, Sunda, Minang, Batak, Ambon dan Kei. Bahkan jauh sebelum kehadiran suku-suku pendatang tersebut, pedagang dari Tiongkok telah lebih dulu tiba di Kepulauan Yapen dan telah menjadi bagian dari sejarah kehidupan penduduknya. Penduduk keturunan hasil perkawinan dari orang Tiongkok dan penduduk asli tersebut sampai sekarang dapat dikenali dengan mudah, mereka dikenal dengan sebutan “Perancis”, dengan ciri khas fisiknya berupa kulit yang cenderung lebih terang, walaupun berambut keriting. Agama mayoritas yang dianut penduduk Kota Serui adalah Kristen Protestan, sesuai dengan agama yang dibawa oleh para misionaris Protestan dari Eropa, termasuk dari Negara Belanda yang pernah menjajah wilayah Papua bagian Utara.

g. Mata Pencaharian

Baik penduduk asli Papua dan pendatang (non-Papua), pola pemukiman-nya mengikuti struktur ekonomi yang tumbuh dan berkembang di masyarakat. Adapun struktur ekonomi di Kabupaten Kepulauan Yapen adalah pedagang, perkebunan, pertanian tanaman pangan, dan nelayan tangkap. Untuk mata pencaharian yang bertumpu pada perdagangan, dan pertanian tanaman pangan, pemukiman warga umumnya berada di daratan.

Masyarakat yang mata pencaharian pokoknya sebagai nelayan tangkap, pemukimannya berada di pesisir laut. Selanjutnya perekat sosial (*social cohesion*) masyarakat adalah ikatan kekerabatan atau marga. Kohesi sosial dalam bentuk ikatan kekerabatan atau marga dapat dilihat dari aktivitas warga berdasarkan etnik masing-masing. Ikatan sosial inilah yang kemudian membentuk jaringan sosial dalam konteksnya.

Tabel 4.3
Jenis Pekerjaan Penduduk di Kab. Kepulauan Yapen

No	Jenis Mata Pencaharian	% Jumlah
1	Petani	3.54
2	Nelayan	1.8
3	Pedagang	36.49
4	Pengrajin	0.47
5	Peternak	0.54
6	Pegawai Negeri Sipil	17.91
7	Swasta	7.07
8	Pensiunan	4.3
9	Lain-lain	27.89
Total		100.01

Sumber: RTRW Kab. Kepulauan Yapen, 2011

Untuk aspek ekonomi, secara umum jenis pekerjaan yang tersedia, meliputi: petani, nelayan, pedagang, pengrajin, peternak, PNS, swasta, pensiunan, dan lain-lain. Dari jenis pekerjaan tersebut, mata pencaharian sebagai pedagang merupakan lapangan usaha mayoritas yang diusahakan oleh warga yaitu 36,49%, disusul lain-lain (seperti: ojek, kuli pelabuhan, buruh bangunan) sebanyak 6.442 orang (27,89%) dan PNS sebanyak 17,91%.

2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen

a. Dasar Hukum

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Yapen Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja, Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di daerah dengan tugas pokok dan fungsi dan tata kerja yang dijabarkan dalam peraturan daerah Kabupaten Kepulauan Yapen No. 4 Tahun 2008 adalah sebagai berikut :

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai tugas Pokok membantu Bupati dalam menyelenggarakan tugas desentralisasi dibidang Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal serta tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Fungsi

1. Untuk melaksanakan tugas pokok di atas Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai fungsi :
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi perijinan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati.
3. Pemberian pelayanan terhadap semua bentuk perijinan berdasarkan kewenangan dan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Bupati.
4. Membuat standar waktu pelayanan perijinan agar tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Mengadakan penelusuran terhadap berkas permohonan mulai dari proses sampai terbitnya ijin sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan.

6. Menguraikan berkas kelengkapan permohonan perijinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perijinan.
7. Mengkoordinir tim kerja teknis.
8. Membuat dan menyampaikan laporan data dan jenis perijinan yang dapat diselesaikan setiap bulan kepada perangkat daerah teknis terkait.
9. Menyediakan brosur dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada saat proses, biaya dan waktu dan tata cara pengaduan, melalui Pemerintah Kecamatan, Kelurahan, Desa dan media cetak dan elektronik yang mudah diakses oleh masyarakat dan dunia usaha.
10. Melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
11. Melakukan kerja sama dengan pihak perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat asosiasi usaha, lembaga-lembaga internasional dan pemangku kepentingan lainnya sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
12. Membuat dan menyampaikan laporan tertulis pada 3 (tiga) bulan sekali kepada Gubernur Papua melalui Bupati yang berisi perkembangan proses pembentukan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal penyelenggaraan pelayanan, capaian kerja, kendala yang dihadapi dan pembiayaan.
13. Melaksanakan pembinaan, pelatihan dan bimbingan di bidang pelayanan perijinan.
14. Melaksanakan tata usaha kantor.

b. Struktur Organisasi

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Yapen No. 4 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan

Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal pada pasal 111, 112, 113, 114, 115 disebutkan bidang tugas unsur-unsur Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal. Unsur-unsur tersebut adalah :

1. Kepala Kantor

- a. Kepala Kantor mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan penyusunan dan pengelolaan kebijakan teknis dibidang Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal serta penerimaan daerah yang menjadi kewenangan Daerah serta tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati.
- b. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud ayat (1), Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai fungsi:
 1. Perumusan kebijakan teknis dibidang Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal serta penerimaan Daerah yang menjadi kewenangan Daerah.
 2. Pengkoordinasian, pembinaan dan pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal.
 3. Pengelolaan ketatausahaan, koordinasi antar instansi teknis, perijinan dan non perijinan, pembukuan penerimaan daerah serta pelaporan;
 4. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.
- c. Kepala Kantor Membawahi :
 1. Sub Bagian Tata Usaha;
 2. Seksi Informasi dan Administrasi Perijinan;
 3. Seksi Pelayanan dan Penerbitan Perijinan;
 4. Seksi Penanaman Modal;
 5. Kelompok Jabatan Fungsional.

2. Sub Bagian Tata Usaha

- a. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok merencanakan dan menyelenggarakan urusan umum, keuangan, kepegawaian, peralatan dan perlengkapan serta rumah tangga kantor, memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh satuan organisasi dilingkungan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal serta melakukan proses administrasi dalam rangka sosialisasi dan penegakan peraturan perundang-undangan dibidang Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal;
- b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1), Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :
 1. Penyiapan bahan penyusunan pedoman petunjuk teknis pembinaan pengelolaan ketatausahaan;
 2. Melakukan pembinaan pengelolaan ketatausahaan yang meliputi administrasi, surat menyurat, kearsipan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga;
 3. Penyiapan dan penyusunan data dan informasi, dokumentasi serta menyusun rencana program kerja;
 4. Pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Kantor.
- c. Sub Bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.

3. Seksi Informasi dan Administrasi Perijinan

- a. Seksi Informasi dan Administrasi Perijinan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Kantor dalam rangka penyusunan kebijakan teknis di bidang Informasi dan Administrasi Perijinan;
- b. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud ayat (1), Seksi Informasi dan Administrasi Perijinan mempunyai fungsi

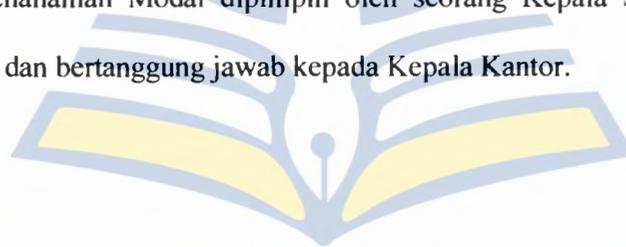
1. Penyusunan perencanaan dan pedoman teknis Pelayanan Informasi dan Administrasi Perijinan;
 2. Pelaksanaan pelayanan Informasi dan Administrasi Perijinan;
 3. Pelaksanaan dan pemberian penyuluhan teknis dibidang Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal;
 4. Pelaksanaan pendataan terhadap seluruh usaha maupun badan usaha yang diharuskan mendapat ijin usaha;
 5. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor.
- c. Seksi Informasi dan Administrasi Perijinan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.

4. Seksi Pelayanan dan Penerbitan Perijinan

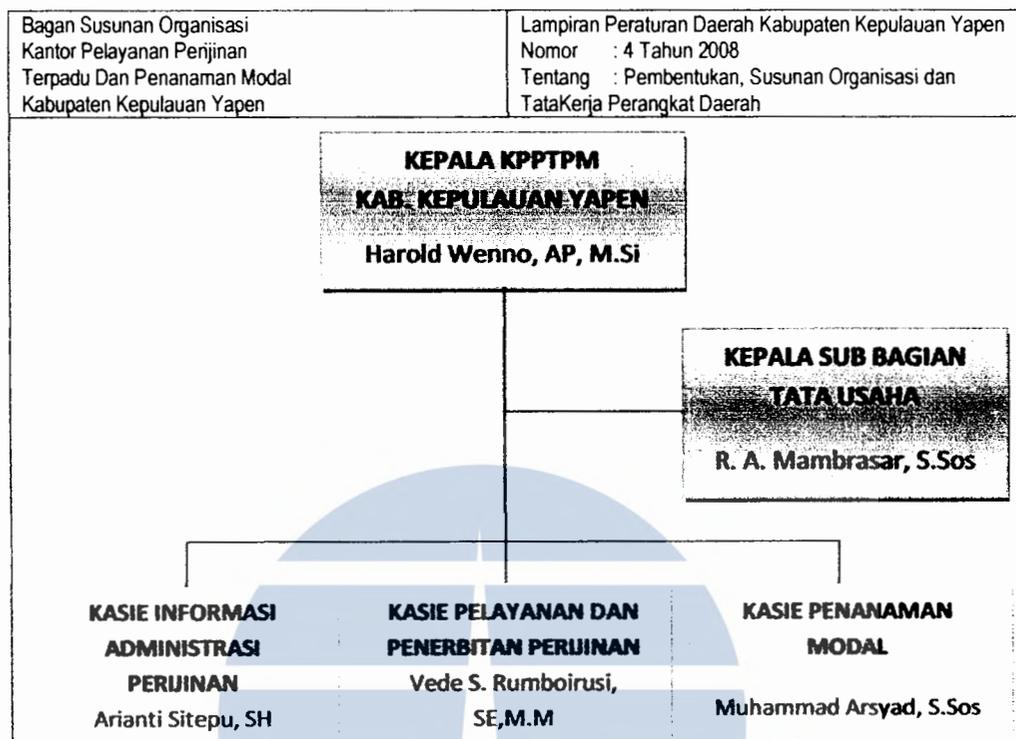
- a. Seksi Pelayanan dan Penerbitan Perijinan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Kantor dalam rangka penyusunan kebijakan teknis di bidang Pelayanan dan Penerbitan Perijinan;
- b. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud ayat (1), Seksi Pelayanan Penerbitan Perijinan mempunyai fungsi :
 1. Penyusunan syarat-syarat prosedur dan tata cara pelayanan perijinan dan non perijinan;
 2. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi teknis terkait dan membentuk tim Verifikasi dan sertifikasi perijinan yang akan diterbitkan maupun yang sudah diterbitkan;
 3. Pelaksanaan dan Pengelolaan Penerbitan Perijinan dan non perijinan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 4. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Kantor.

5. Seksi Penanaman Modal

- a. Seksi Penanaman Modal mempunyai tugas pokok membantu Kepala Kantor dalam rangka penyusunan kebijakan teknis dibidang Penanaman Modal yang meliputi pemberian perijinan, pelaksanaan pengendalian dan pengawasan serta kerjasama dibidang Penanaman Modal;
- b. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud ayat (1), seksi Penanaman Modal mempunyai fungsi :
 1. Pelaksanaan Penyusunan Kebijakan Teknis dibidang Penanaman Modal;
 2. Pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan kebijakan Penanaman Modal dan pemberian perijinan bagi para investor baik asing maupun domestik;
 3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan Penanaman Modal dan pemberian perijinan bagi para investor baik asing maupun domestik;
 4. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Kantor.
- c. Seksi Penanaman Modal dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.



Gambar 4.2
Struktur Organisasi KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen



Sumber: KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen, 2016

Penjelasan :

Kepala Kantor	: 1 Orang	eselon	III
Kepala Sub Bagian	: 1 Orang	eselon	IV
Kepala Seksi	: 3 Orang	eselon	IV

Tabel 4.4
Perlengkapan/Sarana Prasana

No.	Jenis Barang	Jumlah	Keterangan
1.	Bangunan Gedung	1 unit	
	Ruang Kepala	1 unit	
	Ruang Ka. TU	1 unit	
	Ruang Seksi	3 unit	
	Ruang Staf	1 unit	
	Toilet	1 unit	
2.	Meja kerja	15 buah	
	Kursi kerja	30 buah	
	Komputer (Personal Computer)	7 unit	
	Komputer (Laptop)	2 unit	
	Printer	6 unit	
	Kendaraan Roda Empat	Tidak ada	
	Kendaraan roda dua	4 unit	
	AC	5 unit	
	Televisi	1 unit	
	Almari Kayu / Besi	9 buah	
	Meja/Kursi Tamu	3 set	
	Papan Informasi	3 buah	
	Kipas Angin	1 unit	
	Fax	1 unit	

c. Visi dan Misi

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen perlu menetapkan visi, misi, tujuan, sasaran serta kebijakan dengan memperhatikan lingkungan internal dan eksternal guna mengantisipasi perkembangan di masa mendatang. Adapun visi dimaksud adalah sebagai berikut:

“Terwujudnya Pelayanan Prima bagi Kenyamanan Berusaha”

Tabel 4.5
Perumusan Penjelasan Visi

Visi	Pokok-Pokok Visi	Penjelasan Visi
Terwujudnya Pelayanan Prima dan Kenyamanan Berusaha	Pelayanan Prima	Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti.
	Kenyamanan berusaha	Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pengurusan untuk mendapat kepastian hukum sehingga nyaman dalam berusaha

Untuk mewujudkan Visi tersebut di atas, maka misi yang harus dilaksanakan yaitu : Meningkatkan kualitas pelayanan; Meningkatkan minat investor dan kerjasama pembangunan dunia usaha.

Tabel 4.6
Perumusan Penjelasan Misi

Pokok-pokok Visi	Misi	Penjelasan Misi
Pelayanan Prima dan Kenyamanan Berusaha	Meningkatkan kualitas pelayanan	Meningkatkan kaulitas aparatur pengelola perijinan agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip pelayanan prima (mudah, cepat, aman, transparan, nyaman, ramah dan pasti).
	Meningkatkan minat investor dan kerjasama pembangunan dunia usaha	Penyederhanaan mekanisme perijinan dengan pelayanan prima Meningkatkan sosialisasi investasi & informasi potensi daerah Meningkatkan kecepatan proses perijinan Menyiapkan Perda yang mendukung iklim investasi Menurunkan jumlah dan macam-macam pajak yang membebani investor

Tabel 4.7
Keterkaitan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran

Visi: Terwujudnya Pelayanan Prima Dalam Kenyamanan Berusaha		
MISI	TUJUAN	SASARAN
1) Meningkatkan kualitas pelayanan	1) Terwujudnya KPPTPM sebagai fasilitator Pelayanan publik yang terpercaya	1) Penyederhanaan mekanisme perijinan dengan sistem pelayanan prima
2) Meningkatkan minat investor dan kerjasama pembangunan dunia usaha	1) Terwujudnya iklim investasi yang kondusif di Kabupaten Kepulauan Yapen sehingga dapat menarik investor	1) Meningkatkan sosialisasi tentang investasi dan informasi potensi daerah

Tabel 4.8
Keterkaitan Tujuan, Sasaran, Indikator Kinerja

TUJUAN	SASARAN	INDIKATOR KINERJA
1) Terwujudnya KPPTPM sebagai fasilitator Pelayanan publik yang terpercaya	1) Penyederhanaan mekanisme perijinan dengan sistem pelayanan prima	1) 100% perijinan dapat diterbitkan sesuai dengan jumlah perijinan yang mendaftar dengan catatan berkas perijinan yang masuk telah lengkap persyaratannya
2) Terwujudnya iklim investasi yang kondusif di Kabupaten Kepulauan Yapen sehingga dapat menarik investor	1) Meningkatkan sosialisasi tentang investasi dan informasi potensi daerah	1) Adanya peningkatan investasi PMA, PMDN

d. Strategi Kebijakan

Untuk dapat merumuskan asumsi organisasi yang merupakan kesimpulan tentang faktor-faktor lingkungan serta dampaknya yang akan berpengaruh terhadap perkembangan organisasi, salah satu metode dalam merumuskan asumsi adalah dengan menggunakan Analisa SWOT. Untuk itu perlu dilakukan identifikasi faktor-faktor internal dan eksternal tersebut.

1. Lingkungan Internal

Melalui pengamatan terhadap kinerja kantor, diperoleh faktor-faktor internal yang mempengaruhi kinerja kantor secara keseluruhan, yaitu :

a. Kekuatan (Strength)

1. Adanya struktur organisasi dan tata kerja
2. Tersedianya SDM, Sarana prasarana dan dukungan dana
3. Komitmen Pimpinan Daerah cukup tinggi
4. Memiliki kewenangan yang sangat strategis dalam pelayanan perijinan dan penanaman modal;

5. Telah tersedianya Sumber Daya Manusia dengan tingkat pendidikan yang sesuai dengan tuntutan;
6. Tersedianya sarana dan prasarana dalam merintis Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen;

b. Kelemahan (Weakness)

1. Jumlah dan kemampuan pegawai yang kurang memadai
2. Sarana dan Prasarana kerja kurang memadai
3. Ego sektoral membuat koordinasi dan komunikasi belum optimal
4. Kewenangan legalitas perijinan masih terbatas
5. Masih kentalnya budaya PNS yang selalu menunggu perintah, kurang inovasi dan kurang kreatif;
6. Belum meratanya tingkat kompetensi Sumber Daya Manusia dalam mengemban mandat kewenangan organisasi yang sangat strategis;
7. Belum memadainya beberapa sarana pendukung kantor dalam menunjang kelancaran fungsi organisasi;

2. Lingkungan Eksternal

Melalui telaahan dan pengamatan terhadap lingkungan eksternal organisasi, dapat diidentifikasi peluang (*Opportunity*) dan Tantangan (*Threat*) :

a. Peluang (Opportunity)

1. Perkembangan teknologi yang semakin pesat
2. Potensi usaha yang cukup beragam
3. Banyaknya potensi investasi yang belum tergali
4. Jumlah pelaku usaha semakin bertambah
5. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Yapen No. 4 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Yapen;

6. Adanya penetapan visi dan misi dari RPJP Kabupaten Kepulauan Yapen 2013 – 2017 dan RPJMD Kabupaten Kepulauan Yapen Tahun 2013 – 2017 yang sejalan dengan visi dan misi Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen;
 7. Direncanakan Kabupaten Kepulauan Yapen sebagai salah satu Pusat Kegiatan Wilayah di Teluk Cenderawasih dengan didukung oleh perbaikan infrastruktur;
 8. Adanya sumber-sumber pendanaan lain di luar APBD Kabupaten Kepulauan Yapen (APBD Provinsi dan APBN) yang dapat dimanfaatkan dalam mendukung pembangunan;
 9. Laju pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Kepulauan Yapen cukup tinggi.
- b. Tantangan (Threat)*
1. Semangat kewirausahaan masyarakat cukup berkembang
 2. Membentuk sistem yang mampu memberikan kemudahan perijinan
 3. Kurangnya kesadaran masyarakat akan legalitas usaha
 4. Sistem pengembangan daerah yang belum terintegrasi
 5. Persaingan yang memunculkan iklim usaha yang kompetitif
 6. Sanksi pidana kepada Kepala Daerah dan Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah yang melakukan penyimpangan terhadap APBD;
 7. Masyarakat yang semakin kritis terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah. Hal ini merupakan sumber potensi konflik di masa yang akan datang;
 8. Tidak adanya investor yang masuk;
 9. Bertambahnya penduduk yang mengakibatkan tingginya arus urbanisasi, degradasi terhadap estetika dan lingkungan kota, kekumuhan serta instabilitas keamanan kota;

10. Pengaruh krisis global.

Perumusan dengan Pembobotan Analisa Lingkungan Internal dan Analisa Lingkungan Eksternal dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Pembobotan Analisa Lingkungan Internal dan
Analisa Lingkungan Eksternal

No	Lingkungan Strategis	Bobot	Rating	Bobot X Rating	Prioritas
I	Kekuatan (Strength)				
	1. Adanya struktur organisasi dan tata kerja	13	3	39	III
	2. Posisi kantor yang cukup strategis	14	4	56	II
	3. Komitmen Pimpinan Daerah cukup tinggi	17	4	68	I
II	Kelemahan (Weakness)				
	1. Jumlah dan kemampuan pegawai yang kurang memadai	17	4	68	I
	2. Sarana dan Prasarana kerja kurang memadai	12	2	24	IV
	3. Koordinasi dan komunikasi yang belum optimal	13	3	39	III
	4. Kewenangan legalitas perijinan masih terbatas.	14	3	42	II
	Jumlah bobot	100			
III	Peluang (Opportunity)				
	1. Perkembangan teknologi yang semakin pesat	7	3	21	IV
	2. Potensi usaha yang cukup beragam	13	4	52	II
	3. Banyaknya potensi investasi yang belum tergali.	10	3	30	III
	4. Jumlah pelaku usaha yang semakin bertambah.	15	4	60	I
IV	Tantangan (Threats)				
	1. Semangat kewirausahaan masyarakat cukup berkembang	9	3	27	IV
	2. Membentuk sistem yang mampu memberikan kemudahan perijinan	15	4	60	I
	3. Kurangnya kesadaran masyarakat akan legalitas usaha	13	3	39	III
	4. Sistem pengembangan daerah yang belum terintegrasi	11	4	44	II
	5. Persaingan yang memunculkan iklim usaha yang kompetitif	7	2	14	V
	jumlah bobot	100			

Sumber: KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen, 2016

Keterangan :

1. Jumlah total bobot internal dan eksternal maksimal 100

2. Nilai untuk rating :

4	=	Sangat Mendukung
3	=	Mendukung
2	=	Kurang Mendukung
1	=	Tidak mendukung

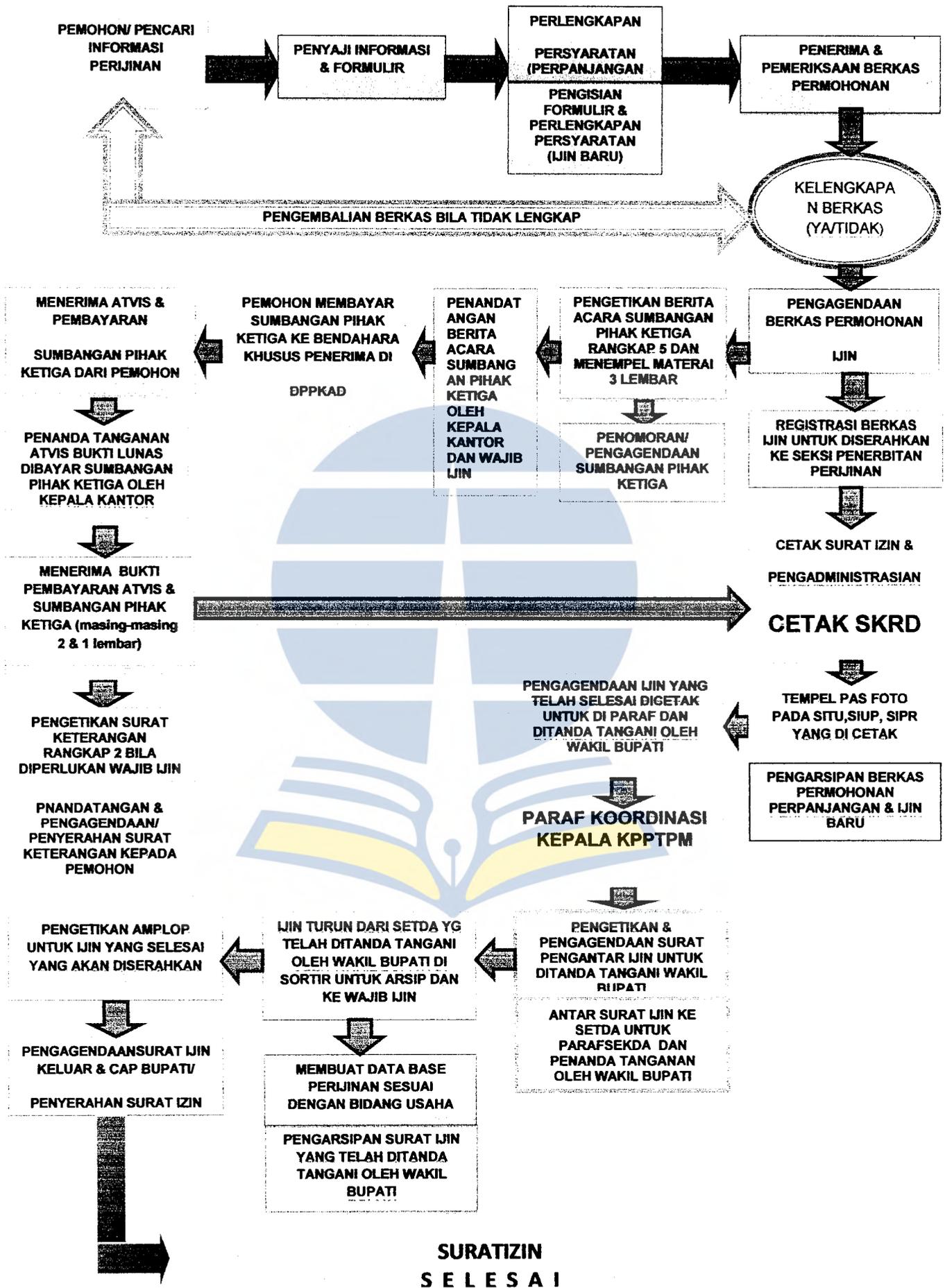
Dari hasil pembobotan faktor Lingkungan Strategik maka dapat diambil kesimpulan asumsi sebagai berikut :

1. Manfaatkan komitmen pimpinan daerah yang cukup tinggi di dalam pengembangan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen.
2. Maksimalkan pegawai yang ada untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
3. Manfaatkan peran teknologi informasi untuk dapat memberikan pelayanan perijinan yang lebih baik, disamping mampu menyediakan data-data perijinan dengan lebih cepat dan akurat untuk kepentingan pengembangan ke tahap berikutnya.

Tabel 4.10
Strategi dan Arah Kebijakan

Visi: Terwujudnya Pelayanan Prima Dalam Kenyamanan Berusaha				
Misi	Tujuan	Sasaran	Strategi	Arah Kebijakan
1) Meningkatkan pengelolaan SDA secara berkelanjutan	1) Meningkatkan daya saing dan nilai jual produksi	1) Terciptanya iklim investasi yang kondusif	1) Mewujudkan harmonisasi dan integrasi peraturan dan ketentuan pendukung investasi di daerah	Penciptaan iklim usaha yang kondusif dalam rangka mempertahankan keberadaan investasi yang ada serta menarik investasi baru. Peningkatan
			2) Meningkatkan promosi yang terintegrasi dengan pemangku kepentingan kerjasama investasi antar pemerintah daerah dan antar pemerintah daerah dengan swasta.	

Gambar 4.3
Alur Pelayanan Perijinan



Sumber: KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen, 2016

e. Pemeriksaan Berkas Penelitian Lapangan Proses SK Izin

Secara umum mekanisme dalam setiap pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Pemohon menyampaikan berkas administrasi permohonan.
2. Petugas melihat dan meneliti kelengkapan keabsahan berkas, yang memenuhi syarat akan diproses sedangkan yang tidak memenuhi syarat akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
3. Untuk perizinan yang memerlukan survey dilapangan akan dibentuk tim teknis guna untuk menentukan kelayakan izin.
4. Tim teknis membuat berita acara dan rekomendasi persetujuan bagi pemohon.
5. Pemohon yang memenuhi semua persyaratan akan dihitung pajak retribusinya, dan retribusi tersebut akan menjadi Pendapatan Asli Daerah (PAD).
6. Masa penerbitan izin.

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen didukung oleh 17 Orang PNS. Berikut tabel data kepegawaian pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen berdasarkan pangkat/golongan dan jenis kelamin.

Tabel 4.11
Jumlah Pegawai Menurut Pangkat/Golongan dan Jenis Kelamin

No	Nama/ NIP	Pen-Didikan	Pangkat/ Golongan	Jabatan	Eselon
1	2	3	4	5	6
1.	Harold Wenno, AP, M.Si NIP. 19770818 199511 1 001	Magister	Pembina Tk. I IV/b	Kepala KPPTPM	III
2.	Reynhardt. A. Mambrasar, S.Sos NIP. 19721201 200112 1 005	Sarjana	Penata Tk. I III/d	Kasubag Tata Usaha	IV
3.	Ananti Sitepu, SH NIP. 19730514 200701 2 017	Sarjana	Penata III/c	Kasie Informasi Administrasi Perijinan	IV
4.	Muhammad Arsyad, S.Sos NIP. 19730705 200801 1 023	Sarjana	Penata III/c	Kasie Penanaman Modal	IV
5.	Vede S. Rumboirusi, SE, M.M NIP. 19810514 200801 2 014	Magister	Penata Muda Tk. I III/b	Kasie Pelayanan Dan Penerbitan Perijinan	IV
6.	Jon Elias P. Sitanggang, S.S NIP. 19770501 200312 1 011	Sarjana	Penata Tk. I III/d	Staf	-
7.	Feminandus Bukutubun, SE NIP. 19790303 201004 1 003	Sarjana	Penata Muda Tk. I III/b	Staf	-
8.	Juniwati L. M. Mandeni, S.IP NIP. 19860616 200404 2 002	Sarjana	Penata Muda Tk. I III/b	Staf	-
9.	Hans Ramandey NIP. 19690929 199703 1 004	SLTA	Penata Muda III/a	Staf	-
10.	Welmina Mimie Rewang, S.IP NIP. 19710704 200112 2 003	Sarjana	Penata Muda III/a	Staf	-
11.	Elisabeth Mozes, SE NIP. 19741030 200701 2 013	Sarjana	Penata Muda III/a	Staf	-
12.	Rahma Jalali, SE NIP. 19731005 201503 2 001	Sarjana	Penata Muda III/a	Staf	-
13.	Philippus H. S. Hungan, A.Md NIP. 19800419 200909 1 001	Diploma	Pengatur Tk. I II/d	Staf	-
14.	Sisotris Sabandar NIP. 19760813 200904 1 001	SLTA	Pengatur Muda II/a	Staf	-
15.	Maurits Freddy Ayomi NIP. 19730427 201503 1 001	SLTA	Pengatur Muda II/a	Staf	-
16.	Rahab F. Senboari NIP. 19781223 201510 2 001	SLTA	Pengatur Muda II/a	Staf	-
17.	Deli Semboari NIP. 19771221 200112 2 002	SLTP	Juru Muda Tk.I I/b	Staf	-

Sumber: KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen, 2016

Berdasarkan tabel tersebut diatas bahwa Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki 17 orang personil yang merupakan PNS. Pegawai berpendidikan SLTP sebanyak 1 orang (5,8%) yang berpendidikan SLTA sebanyak 4 orang (23,5%), sedangkan yang berpendidikan D.III berjumlah 1 orang (5,87%), yang berpendidikan Sarjana berjumlah 9 orang (52%) Magister 2 orang (11,8%).

f. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tatalaksana pelayanan publik bidang perizinan yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen meliputi:

1. SITU (Surat Izin Tempat Usaha)
2. SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)
3. SIPR (Surat Ijin Pemasangan Reklame)
4. IMB (Izin Mendirikan Bangunan)
5. HO/ Izin Gangguan
6. IPHHK (Izin Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu)
7. Pengecer Minyak
8. SIPA (Surat Izin Pengeboran Air)
9. Distributor MIRAS/ Pengecer MIRAS

Sumber : KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen, Januari 2016

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari uraian teori-teori pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini indikator-indikator yang digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Kepulauan Yapen berpedoman pada pendapat menurut *Zeithaml, et.al (1990)* yaitu:

1. *Tangibles* atau *ketampakan fisik*, artinya petampakan fasilitas fisik seperti gedung, peralatan atau perlengkapan, pegawai dan fasilitas- fasilitas lainnya yang menunjang pelayanan.
2. *Reliability* atau *reabilitas* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;

3. *Responsiveness atau responsivitas* adalah kerelaan untuk untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
4. *Assurance atau kepastian* adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5. *Emphaty adalah perlakuan* atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers;

1. Tangibles (Ketampakan Fisik)

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen saat ini telah memiliki kantor yang representatif. Berdasarkan hasil pengamatan, sarana dan prasarana untuk pelayanan belum memadai seperti ruang tunggu yang kurang nyaman dan tempat parkir kendaraan yang belum memadai dan tidak aman.

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tanggapan responden yaitu masyarakat mengenai ketampakan fisik Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.12
Tanggapan Responden terhadap Ketampakan Fisik (Tangibles) pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen

No	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat baik	-	0
2.	Cukup baik	6	30
3.	Kurang baik	14	70
Jumlah		20	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tingkat pencapaian $26 : 60 \times 100\% = 43,3\%$ (Kriteria kurang baik)

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan para responden penelitian bahwa ketampakan fisik (tangibles) Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman

Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dengan kriteria kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban para responden yang umumnya menjawab kurang baik mencapai 70%, yang menjawab cukup baik 30% dan tidak ada yang menjawab sangat baik. Dari hasil pengolahan kuesioner diperoleh tingkat pencapaian sebesar 43,3% yang termasuk dalam kriteria kurang baik. Hal tersebut terbukti karena gedung kantor ini tidak layak karena gedung saat sementara ini sudah gedung tua dan banyak mengalami kerusakan di setiap ruangan.

Berbicara mengenai kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan baik waktu pelayanan, sudah waktunya apabila setiap permohonan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen diproses melalui komputerisasi. Dengan memanfaatkan komputer selain dapat menghemat waktu juga dapat on-line antar instansi terkait. Hal ini terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut :

“Memang, disini kita sudah waktunya memberi pelayanan dengan sistem komputerisasi. Hal ini tentu akan semakin mempercepat waktu pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mungkin sarana dan prasarana ini yang harus disiapkan” (hasil wawancara dengan Aparat KPPTPM, 2016).

Hal ini menunjukkan bahwa dalam menjalankan pelayanan perizinan di Kabupaten Kepulauan Yapen belum mengadopsi sistem aplikasi internet komputerisasi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan publik. Dari kondisi ini dapat dinilai bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dalam pemanfaatan teknologi masih rendah. Proses pelayanan publik dapat terjadi manipulasi karena tidak adanya sistem komputerisasi. Berbagai berkas-berkas urusan tidak akan terkontrol dengan baik, bahkan hilang sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Di sini masyarakat menjadi bagian yang paling dirugikan karena sistem yang tidak sistematis. Oleh sebab itu,

kebutuhan akan komputersasi menjadi mutlak adanya bagi setiap birokrasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa agar lebih efektif dan efisien. Dalam kasus pelayanan perzinan di Kabupaten Kepulauan Yapen ini, sistem komputersasi online belum dilaksanakan. Hal ini menyebabkan proses pelayanan bisa dimanipulasi dengan mudah. Kurangnya penggunaan teknologi berdampak pada tidak adanya sistem kontrol manajemen yang tepat.

2. Reliability (Reabilitas)

Indikator berikutnya yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah reabilitas yaitu kemampuan untuk memberi pelayanan yang dijanjikan menyangkut kejelasan dan kepastian yaitu kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperoleh data yang benar. Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tanggapan responden yaitu masyarakat mengenai kejelasan dan kepastian pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13
Tanggapan responden terhadap Reabilitas pada KPPTPM
Kabupaten Kepulauan Yapen

No	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat jelas dan pasti	15	75
2.	Cukup jelas dan pasti	5	25
3.	Kurang jelas dan kurang pasti	-	0
Jumlah		20	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tingkat pencapaian $55 : 60 \times 100\% = 92\%$ (Kriteria baik)

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan para responden penelitian bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen sangat jelas dan pasti, artinya tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif serta rincian tarif pelayanan, tata cara pembayaran dan waktu penyelesaian suatu layanan sangat jelas dan pasti.

Dari hasil pengolahan kuesioner menunjukkan jawaban para responden umumnya menjawab sangat jelas dan pasti mencapai 75%, yang menjawab cukup jelas dan pasti 25% dan tidak ada yang menjawab kurang jelas dan kurang pasti dan diperoleh tingkat pencapaian sebesar 92% yang termasuk dalam kriteria baik sehingga dapat dikatakan bahwa oleh aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen telah menerapkan prosedur pelayanan yang sangat jelas.

“Setiap permohonan harus dilengkapi dengan persyaratan yang lengkap dan harus diisi dengan benar. Kami tidak segan-segan untuk menolak permohonan apabila persyaratan yang diajukan masih kurang lengkap” (hasil wawancara dengan Aparatur KPPTPM, 2016).

Dari hasil wawancara tersebut Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen secara tegas mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, tetapi hal ini justru sering menyulitkan masyarakat yang masih kurang paham akan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan.

“...dengan kelengkapan administrasi sebenarnya akan sangat membantu dalam mempermudah pengajuan permohonan. Tidak usah bingung, toh...di formulir permohonan sudah tertera kelengkapan administrasi yang harus dilengkapi (hasil wawancara dengan Aparatur KPPTPM, 2016).

Uraian tadi semakin menjelaskan bahwa dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen mensyaratkan adanya kelengkapan administrasi, hal ini didukung dengan adanya petunjuk yang jelas dalam setiap formulir pengajuan permohonan. Dalam hal kemudahan pemberian pelayanan publik, seringkali di salah artikan. Dikarenakan persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai jenis dan kualitas pelayanan publik seringkali belum mencapai titik temu. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien, transparan, pasti dan adil belum sepenuhnya dipahami oleh aparat birokrasi. Dalam banyak hal diskriminasi dalam pelayanan publik sering dialami oleh kelompok marginal dalam masyarakat, seperti kelompok miskin dan minoritas, padahal prinsip pelayanan publik itu ialah tidak memihak individu atau kelompok manapun. Pelayanan publik harus bersifat terbuka dan dikelola menurut sudut pandang masyarakat pengguna jasa sehingga menyiratkan hubungan yang dekat antara masyarakat pengguna jasa dan petugas pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi. Hasil jawaban kuesioner terhadap responden masyarakat mengenai ketepatan waktu pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.14
Tanggapan Responden terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan
pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen

No	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat tepat waktu	3	15
2.	Cukup tepat waktu	5	25
3.	Kurang tepat waktu	12	60
Jumlah		20	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tingkat pencapaian $31 : 60 \times 100\% = 52\%$ (Kriteria cukup)

Berdasarkan tabel tersebut diatas tiga orang responden (15%) menjawab sangat tepat waktu, lima orang responden (25%) menjawab cukup tepat waktu dan mayoritas orang responden (60%) menjawab kurang tepat waktu. Hasil pengolahan kuesioner diperoleh tingkat pencapaian sebesar 52% yang termasuk kriteria cukup. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen masih kurang tepat waktu.

Penyelesaian pelayanan yang terlalu lama akan membuat masyarakat menjadi tidak percaya terhadap birokrasi pemerintah dan akan timbul kesan negatif sengaja dikerjakan terlambat, apabila diberikan imbalan maka akan dikerjakan secepatnya. Oleh karena itu perlu adanya penetapan standar waktu pelayanan yang dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan. Namun demikian, pada kenyataannya masih ditemukan tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, berikut ini akan disajikan fenomenanya :

“...setelah satu minggu saya datang untuk mengecek izin, ternyata belum selesai. ini saya bolak-balik kesini mau ambil SITU, kok ternyata belum jadi-jadi. Padahal sudah lebih dari 1 (satu) minggu sejak mengurusnya masih belum selesai juga. Malah, dijanjikan oleh petugasnya...besok...besok, nyatanya...mana?” (hasil wawancara dengan Masyarakat, 2016).

Selain itu terlihat masih ada keluhan dari sebagian masyarakat sebagai konsumen dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen tentang pelayanan publik, yaitu :

“Saya melihat, kalau mengururs perijinan di Kantor Perizinan, adalah masalah waktu penyelesaian izin belum bisa dipastikan bahwa izin tersebut kapan selesai. Semuanya tergantung keberadaan Bupati/Wakil Bupati, ya kalau Pa Wakil Bupati ada biasanya satu minggu bahkan lebih baru saya bisa ambil izin, itu pun kalau saya dihubungi pegawai Kantor Perijinan” (hasil wawancara dengan Masyarakat, 2016).

Dari gambaran tersebut diatas terlihat jelas bahwa masih banyak dari masyarakat yang mengeluhkan tentang ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen. Masyarakat Kabupaten Kepulauan Yapen yang mayoritas sebagai pedagang dan pengusaha, akan sangat kecewa apabila segala urusan tidak bisa terselesaikan secara tepat waktu. Hal ini disadari oleh Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen:

“Kami menyadari kekurangan kami, tetapi kami akan berusaha melayani masyarakat sebaik-baiknya semampu kami. Untuk itu, kami mohon pengertian dari masyarakat bahwa dalam setiap urusan pelayanan akan ditetapkan standard waktu dalam penyelesaiannya” (hasil wawancara dengan Kepala KPPTPM, 2016).

Waktu penyelesaian setiap urusan berbeda-beda sesuai instansi yang bertanggungjawab menyelesaikannya. Berikut ini daftar penyelesaian suatu urusan.

Tabel 4.15
Waktu Penyelesaian Perijinan sesuai dengan Jenisnya

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1.	SITU (Surat Izin Tempat Usaha)	Belum ada Standar Waktu
2.	SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)	Prsedur (SWP) dan
3.	REKLAME/ Surat Ijin Pemasangan Reklame	Standar Operasional
4.	IMB (Izin Mendirikan Bangunan)	Prosedure (SOP),
5.	HO/ Izin Gangguan	sehingga suatu Izin tidak
6.	IPHHK (Izin Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu)	bisa dipastikan waktu
7.	Pengecer Minyak	penyelesaiannya.
8.	SIPA (Surat Izin Pengeboran Air)	
9.	Distributor MIRAS/ Pengecer MIRAS	

Sumber : KPPTSP Kabupaten Kepulauan Yapen, Januari 2016

Dari hasil wawancara diatas, apabila diperhatikan dengan seksama, masyarakat Kabupaten Kepulauan Yapen yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen adalah masyarakat yang mengalami keterlambatan penyelesaian lebih dari 1 (satu) minggu dari daftar waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini diakui oleh aparat kantor ini terutama untuk jenis izin tertentu perlu kebijakan dan koordinasi dengan berbagai pihak sebelum dikeluarkan izin, agar tidak terjadi pembatalan izin atau timbul permasalahan nantinya.

3. Responsiveness (Responsivitas atau Daya Tanggap)

Dalam melaksanakan pelayanan tentunya seringkali berhadapan dengan permasalahan masyarakat sebagai pelanggan. Tidak menutup kemungkinan akan

terjadinya kesalahan dalam proses pengurusan izin. Kesalahan tersebut tidak hanya pada masyarakat sendiri maupun aparatur. Sementara itu, akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, menunjukkan dalam setiap permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. Hal ini patut sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi sebagai konsumen yang ingin mendapat pelayanan yang terbaik seharusnya setiap kesalahan hendaknya dapat dikurangi bahkan tidak terdapat kesalahan sedikitpun. Demikian harapan dari sebagian besar masyarakat selaku pengguna jasa, berikut fenomenanya :

“Selaku manusia pasti pernah berbuat kesalahan, tetapi sekarang jaman udah canggih. Kalau bikin SITU itu nulis namanya jangan salah, kalau gak alamatnya yang salah (hasil wawancara dengan Responden, 2016).

Dari pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, menyadari bahwa setiap kesalahan seperti salah cetak, ada yang salah ketik merupakan murni kesalahan petugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, asal kelengkapan formulir administrasinya telah diisi dengan benar dan pihaknya siap untuk memperbaiki dan mengganti setiap kesalahan tersebut dan masyarakat tidak dipungut biaya tambahan. Seperti yang terungkap sebagai berikut :

“Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat. Masyarakat puas kami senang... (hasil wawancara dengan Responden, 2016).

Mengenai apakah setiap pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen bebas dari

kesalahan? Setiap manusia pastilah pernah berbuat kesalahan baik itu disengaja maupun tidak. Untuk itu setiap kesalahan dalam pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya lagi. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam tanggung jawab kepada konsumen.

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tanggapan responden yaitu masyarakat mengenai kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan pada saat memperoleh pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, sesuai pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Tanggapan Responden terhadap Responsivitas
pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen

No	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat baik	2	10
2.	Cukup baik	15	75
3.	Kurang baik	3	15
Jumlah		20	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tingkat pencapaian $39 : 60 \times 100\% = 65\%$ (Kriteria cukup)

Berdasarkan tabel tersebut diatas lima belas orang responden (75%) menjawab cukup baik, tiga orang responden (15%) menjawab cukup kurang baik, dua orang responden (10%) menjawab sangat baik. Hasil pengolahan kuesioner diperoleh tingkat pencapaian sebesar 65% yang termasuk kriteria cukup. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat responsivitas aparat dalam memberikan pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen sudah cukup baik.

4. Assurance (Kepastian)

Berdasarkan tanggapan responden mengenai assurance (kepastian) meliputi pengetahuan aparat dalam memberikan pelayanan menambah wawasan pelanggan melalui informasi pelayanan yang disampaikan oleh aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen secara pasti, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17
Tanggapan Responden terhadap Assurance
pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen

No	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat baik	4	20
2.	Cukup baik	6	30
3.	Kurang baik	10	50
Jumlah		20	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tingkat pencapaian $25 : 60 \times 100\% = 42\%$ (Kriteria kurang baik)

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan para responden penelitian bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pengamatan selama penelitian dan penyampaian informasi yang ditempelkan pada papan informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan.

Hal tersebut ditunjukkan dengan jawaban para responden yang menjawab sangat sangat baik mencapai 20%, yang menjawab cukup baik 30% dan yang pada umumnya menjawab kurang baik 50%. Dari hasil pengolahan kuesioner diperoleh tingkat pencapaian sebesar 42% yang termasuk dalam kurang baik.

Penetapan besarnya biaya pelayanan telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Yapen No. 11 Tahun 2009 Tentang Jasa Ketatausahaan, karena pemasukan dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen sangat menentukan dalam memperoleh Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Kepulauan Yapen. Selain itu, besarnya biaya pelayanan juga dengan melihat kondisi perekonomian dari warga masyarakat Kabupaten Kepulauan Yapen. Dalam penetapan biaya pelayanan harus diperhatikan beberapa aspek sebagai berikut :

1. Nilai produk yang dihasilkan melalui suatu proses pelayanan tidak melebihi kewajiban atau jika dibandingkan dengan produk-produk lainnya tidak melebihi tarif yang ditentukan dalam peraturan.
2. Memperhatikan kondisi dan tingkat kemampuan ekonomi masyarakat.
3. Tidak menyalahi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah jika terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, untuk itu besarnya biaya pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen sebagaimana masyarakat menganggap tidak wajar dan belum memadai oleh masyarakat. Berikut disajikan besarnya biaya pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen berdasarkan Perda Kepulauan Yapen :

Tabel 4.18
Besarnya Biaya Pelayanan Perijinan

No	Jenis Pelayanan Izin	Biaya
1.	SITU (Surat Izin Tempat Usaha)	Rp. 2.100.000 s/d Rp. 75.000 (tergantung jenis besarnya usaha)
2.	SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)	Gratis
3.	SIPR (Surat Ijin Pemasangan Reklame)	Rp. 1.500.000 s/d Rp. 50.000 (tergantung jenis dan besarnya usaha)
4.	IMB (Izin Mendirikan Bangunan)	Perda 15/ 2012 Tentang IMB : Rp. 500.000,- s/d Rp. 20.000.000,-. (tergantung jenis dan besaran bangunan)
5.	HO (Izin Gangguan)	Perda 11/ 2014 Tentang HO (Ijin Gangguan) Rp. 400.000,- s/d Rp. 12.000.000,- (tergantung jenis dan luas usaha)
6.	IPHHK (Izin Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu)	Rp. 1.000.000,-
7.	Pengecer Minyak	Rp. 400.000,-
8.	SIPA (Surat Izin Pengeboran Air)	Rp. 5.000.000,-
9.	Distributor MIRAS/ Pengecer MIRAS	Perda 1/ 2015 Tentang Miras: 26.000.000,- s/d Rp. 32.000.000,- (tergantung jenis dan golongan alkohol)

Sumber: KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen, 2016

Namun pada kenyataannya, besarnya biaya pelayanan yang berlaku di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen tidak menutup kemungkinan jika melebihi tarif yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan karena ada sebagian masyarakat bahwa mengurus izin terlalu banyak dan rumit juga banyak memakan biaya untuk memperoleh persyaratan perijinan sehingga terkadang sebagian mereka mengurusnya lewat calo dan atau dititip lewat para petugas di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen sebagian ada yang berusaha untuk mengambil keuntungan dari masyarakat. Seperti yang terungkap sebagai berikut:

“Terus terang saya sendiri berat hati mengurus ijin adalah karena masalah biaya terlalu mahal, dan untuk mengurus biaya persyaratan pengurusan ijin saja terkadang lebih mahal dari pada biaya mengurus izin. Untuk mengurus rekomendasi dari SKPD lain sangat mahal. (hasil wawancara dengan Masyarakat 2016).

“Saya lihat tidak ada biaya standarisasi atau biaya transparan yang ditempelkan oleh pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Yapen. Mereka selalu mengatakan Berita Acata Sumbangan Pihak

Ketiga, ya yang namanya sumbangan pihak ketiga janganlah di tetapkan harga biaya urus ijin” (hasil wawancara dari Masyarakat 2016).

Selain alasan seperti yang disebutkan di atas, alasan penetapan besarnya biaya pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Diharapkan institusi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dapat membiayai sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

5. *Emphaty (Perlakuan)*

Berdasarkan tanggapan responden yaitu masyarakat mengenai *emphaty* atau perlakuan dalam memberikan pelayanan oleh aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19
Tanggapan Responden terhadap Perlakuan Pelayanan
pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen

No	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat baik	5	25
2.	Cukup baik	12	60
3.	Kurang baik	3	15
Jumlah		20	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tingkat pencapaian $42 : 60 \times 100\% = 70\%$ (Kriteria cukup)

Tabel tersebut menunjukkan tanggapan para responden penelitian bahwa perlakuan atau perhatian terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen sudah cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan jawaban para responden yang umumnya menjawab sangat baik 25%, yang menjawab

cukup baik 60% dan yang menjawab kurang baik hanya 15%. Dari hasil pengolahan kuesioner diperoleh tingkat pencapaian sebesar 70% yang termasuk dalam kriteria cukup.

Pada prinsipnya perlakuan atau perhatian aparat dalam memberikan pelayanan disesuaikan dengan persyaratan pelayanan, dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan yang tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan yang dihasilkan dan juga dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan yang sama dalam hal proses pelayanan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tanggapan responden yaitu masyarakat mengenai keadilan aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.20
Tanggapan Responden terhadap Keadilan Pelayanan
pada KPPTPM Kab. Kepulauan Yapen

No	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat adil	10	50
2.	Cukup adil	6	30
3.	Kurang adil	4	20
Jumlah		20	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tingkat pencapaian $46 : 60 \times 100\% = 77\%$ (Kriteria Baik)

Berdasarkan tabel tersebut diatas sepuluh orang (50%) responden menjawab sangat adil, enam orang responden (30%) menjawab cukup adil dan empat orang responden (20%) menjawab kurang adil. Hasil pengolahan kuesioner diperoleh tingkat pencapaian sebesar 77% yang termasuk kriteria baik.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen sudah sangat adil. Keadilan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberikan secara adil bagi seluruh lapisan warga masyarakat tanpa pilih kasih.

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan dalam mendukung perlakuan pelayanan maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.

Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas.

6. Faktor-Faktor Manajerial Penentu Kualitas Pelayanan Perizinan

Sesuai dengan pendapat *Ratminto & Winarsih (2005)* yang mengemukakan bahwa faktor-faktor manajerial yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan yang antara lain disebabkan oleh :

1. Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan;
2. Maksimalisasi mekanisme voice;
3. Pembentukan birokrat yang berorientasi pada pelayanan kepentingan masyarakat;
4. Pembangunan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.

a. Penguatan Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan

Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan ini dapat dilakukan antara lain dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan. Hal

semacam ini dikonsepsikan sebagai citizen charter yang dirumuskan pertama kali di Inggris.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen, berdasarkan hasil pengamatan penulis dalam upaya penguatan posisi tawar yaitu adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan telah mulai dikembangkan. Hasil wawancara dengan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen menyatakan bahwa hak protes kepada pelanggan menyangkut berbagai aspek pelayanan perizinan, perilaku aparat, dan kondisi kantor. Pelanggan juga diberikan hak untuk tahu tentang tata cara pengajuan permohonan, besaran biaya dan rincian biaya pelayanan. Untuk memaksimalkan pelayanan, aparatur juga harus mengetahui hak dan kewajiban sebagai pemberi jasa pelayanan.

Namun demikian masih saja kita dapati kendala-kendala dalam upaya penguatan posisi tawar pengguna jasa. Hal ini terungkap dengan hasil wawancara dengan masyarakat, padahal kantor tersebut secara tegas mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan dan telah diinformasikan sebelumnya, tetapi hal ini justru sering menyulitkan masyarakat yang masih kurang paham akan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan.

“Heran saya, mau mengurus IMB saja kok dipersulit. Katanya sih kurang gambar dan RAB bangunan dari DPU surat persetujuan dari BAPPEDA ” (hasil wawancara dengan responden, 2016).

“...dengan kelengkapan administrasi sebenarnya akan sangat membantu dalam mempermudah pengajuan permohonan. Tidak usah bingung, toh...di formulir permohonan sudah tertera kelengkapan administrasi yang harus dilengkapi” (hasil wawancara dengan responden, 2016).

Uraian tadi semakin menjelaskan bahwa dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman

Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen mensyaratkan adanya kelengkapan administrasi, hal ini didukung dengan adanya petunjuk yang jelas dalam setiap formulir pengajuan permohonan.

Dengan demikian penguatan posisi tawar yang diharapkan menjadi terkendala akibat kesalahpahaman dalam menterjemahkan informasi yang ada. Pihak aparaturnya akan terus meningkatkan upaya penguatan posisi tawar pengguna jasa melalui sosialisasi meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk layanan, guna penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan terutama pelayanan perizinan.

b. Maksimalisasi Mekanisme Voice

Dalam upaya memaksimalkan mekanisme voice yaitu pengguna jasa pelayanan harus memberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas jasa pelayanan dapat ditingkatkan.

Hasil penelitian membuktikan bahwa di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen telah berupaya menerapkan mekanisme voice dengan menyediakan kotak saran di Kantor tersebut. Berbagai ekspresi pengguna jasa dituangkan dalam bentuk saran-saran yang membangun. Menurut salah satu aparat di Kasie Informasi Administrasi Pelayanan Perizinan menyebutkan bahwa bila ada saran dari masyarakat maka saran tersebut dijadikan pedoman untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pengguna jasa. Namun ada kelemahan yang sering terjadi bahwa tidak semua saran diakomodir jika memang tidak sesuai dengan

mekanisme pelayanan seperti kultur pelayanan untuk perizinan serta kinerja aparatur. Tidak jarang pula saran tersebut hanya diketahui oleh top manajemen saja. Secara nyata mekanisme voice belum dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen. Akan tetapi pengelolaan saluran ini belum dilakukan, sehingga posisi tawar pengguna jasa pelayanan tetap lemah.

c. Pembentukan Birokrat yang Berorientasi Pelayanan

Dalam melayani kebutuhan dari pengguna jasa maka kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen, aparat dalam hal ini petugas di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan.

Hal penting yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen adalah tingkat pendidikan aparat. Dari komposisi tingkat pendidikan aparat seperti pada Tabel 4.11 diatas, terlihat bahwa kemampuan aparat di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen sudah tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang tinggi magister dan sarjana 11 (sebelas) orang dan yang berpendidikan SLTA hanya 4 (empat) orang saja.

Tetapi dari hasil wawancara di dapatkan bahwa kadang-kadang mereka merasa jenuh dan bosan dalam hal melayani masyarakat. Berikut ini hasil wawancaranya :

“kami di kantor ini sudah banyak stafnya yang berpendidikan sarjana tapi belum semuanya diberdayakan sesuai dengan tupoksi pada seksi masing-masing...., keahlian dan kemampuan belum dimanfaatkan secara maksimal” (hasil wawancara dengan responden, 2016).

Keluh kesah dari salah satu aparat di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen ini sebenarnya dapat untuk dipahami. Hal ini patut disayangkan karena kemampuan yang ada tidak dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin. Tetapi, memang dalam hal ini tidak ada yang dapat untuk disalahkan. Apabila diteliti lebih dalam lagi bahwa status kepegawaiannya ada yang masih berstatus CPNS dan sebagian aparatur belum mampu untuk berkreasi sendiri atau menciptakan pekerjaan yang akan dikerjakan sesuai dengan tupoksinya. Sehingga bagi pegawai tersebut merasa tidak ada pekerjaan sehingga hanya menuntut dan memprotes, apabila nanti Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen mengadakan pelayanan teknologi computer secara aplikasi on line baru ada pekerjaan bagi pegawai negeri sipil, ilmu dan kemampuannya dapat lebih termanfaatkan.

Indikator lain dalam upaya pembentukan birokrat yang berorientasi pelayanan adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan perizinan. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada. Untuk itu diperlukan adanya kemampuan melakukan kerja sama yang baik antar instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam birokrasi yang meliputi serangkaian tindakan yang dilakukan aparat pelayanan yang merepresentasikan adanya pelayanan yang berdasarkan pada

kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan tidak terlalu berdasarkan pada juklak dan juknis secara kaku.

Masalah kemampuan melakukan kerja sama di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen terlihat masih menjadi kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan kurang tercipta dengan baik. Bawahan hanya minta petunjuk atasan kalau merasa bingung dalam memutuskan sesuatu.

“...sebagai bawahan saya hanya bertugas sebagai pelaksana saja. Jadi tidak punya wewenang apa-apa. Semua keputusan diserahkan ke atasan. Beliau kan yang paling tahu aturan yang berlaku. Jadi, kalau kita minta petunjuk atasan itu, supaya nantinya kalau ada apa-apa tidak disalahkan. Soalnya, kalau dipecahkan sendiri nanti dikiranya penguasa” (hasil wawancara dengan responden, 2016).

“Sebagai pegawai apabila ada pekerjaan yang tidak pas, maka harus minta petunjuk atasan soalnya sebagai bawahan harus loyal. Loyalitas itu wajar-wajar saja, supaya setiap tindakan yang kita ambil itu benar. Jadi, kebijakan tetap ada di tangan atasan” (hasil wawancara dengan responden, 2016).

Dalam hal kemampuan kerja sama ini, masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen tidak tahu-menahu akan apa dan bagaimana yang terjadi dengan proses hubungan antara atasan dan bawahan dalam hal kemampuan kerja sama. Di setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak.

Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen setiap aparat yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk

memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Seperti halnya dalam penyusunan visi, misi dan sistem pemberian pelayanan dilakukan dengan melibatkan atasan dan bawahan sehingga membuat mereka merasa memiliki tanggung jawab sama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Juga diadakan pertemuan rutin antar pegawai dan antar instansi terkait untuk saling memberikan masukan tentang kesulitan-kesulitan yang dialami dan keputusan yang dibuat menyalahi aturan organisasi. Dari sini bisa dipantau apakah perubahan dalam organisasi apakah menyimpang dari visi dan misi organisasi.

Selanjutnya, dalam hal kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan sebenarnya telah diatur pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku. Kegiatan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dimulai pukul 08.00 dan pelayanan berakhir sampai pukul 15.00.

Dalam hal kecepatan dalam melaksanakan tugas, petugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani.

“Saya merasa puas dengan cara kerja petugas di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen, begitu saya datang...langsung ada petugas yang menanyakan, Apakah mau urrus izin...?” (hasilwawancara dengan responden, 2016)

Apabila selama ini petugas pelayanan tidak bersemangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa karena masih kurangnya tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik. Lemahnya semangat ini disebabkan pada tingkat kejenuhan dari beberapa individu saja. Namun demikian

penghargaan terhadap pegawai untuk saat ini belum diberikan tunjangan prestasi maupun beban kerja sehingga ada alasan untuk tidak semangat aparatur dalam menjalankan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat harus lebih inovatif. Petugas di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen tidak dituntut untuk mengambil keputusannya sendiri karena selama ini pekerjaan yang dihasilkan seolah-olah tidak ada yang menilainya. Hal ini ternyata sangat sesuai dengan jawaban petugas tentang hubungan antara atasan dengan bawahan.

Sebagai institusi yang bertugas melayani publik dalam hal ini masyarakat, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen yang diwakili oleh Kepala Kantor secara periodik memberikan pertanggungjawaban kepada Bupati Kepulauan Yapen. Hal-hal yang dilaporkan adalah mengenai laporan keuangan hasil pemasukan dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen. Ini penting sekali karena laporan keuangan tersebut akan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dalam bentuk pembangunan melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kami yang bertugas di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen bertanggungjawab langsung ke Bupati.

“Setiap bulan pemasukan dari hasil pelayanan publik disetor ke Kantor Kas Daerah Kabupaten Kepulauan Yapen dan laporannya setiap tahun sekali dilaporkan ke Bupati” (hasil wawancara dengan responden, 2016).

Keberhasilan dalam hal pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber

daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai.

Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

Adapun jumlah diklat teknis fungsional yang sudah diikuti dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 4.21
Diklat Teknis Fungsional yang Pernah Diikuti

No	Jenis Diklat	Yang Sudah Mengikuti
1.	Pelayanan Prima	Semua
2.	Manajemen Publik	5 orang
3.	Keuangan Daerah	3 orang
4.	Strategi dan Manajemen Mutu	5 orang
5.	Kepemimpinan	4 orang

Sumber: KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen

Dari uraian diatas, para petugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dapat dikatakan sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tinggal penerapannya di lapangan yang harus diwujudkan.

d. Pembangunan Sistem Pelayanan yang Mengutamakan Kepentingan Masyarakat

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling berkaitan secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan

Yapen harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Sesuai tujuan organisasi di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat significant untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.

Kenyataan yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat perlu diperhatikan. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang tidak memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandarkan. Menanggapi hal ini, Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen menegaskan :

“Kami menyadari bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen dalam melayani masyarakat masih jauh dari sempurna. Tetapi hal ini kami konsultasikan dengan Bupati, bahwa anggaran tahun depan akan dipercantik dengan melengkapinya sesuai kebutuhan masyarakat” (hasil wawancara dengan responden, 2016).

Selain hal tersebut diatas, dalam mendukung sistem pelayanan, pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen juga memberikan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan sebagai upaya dalam rangka menjalin hubungan dengan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik.

Apabila ada keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan perizinan, masyarakat dapat mengadukan keluhan tersebut ke aparat maupun media massa. Dari media massa tersebut selain sebagai sarana bagi masyarakat

untuk mengadukan keluhan-keluhan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan juga digunakan sebagai sarana informasi dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen untuk memberikan penerangan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan perizinan. Selain itu, pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen juga memberikan informasi kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk-spanduk atau papan reklame yang dipasang di jalan-jalan protokol.

Berkaitan dengan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila ada kesalahan. Hal ini terungkap dalam hasil Wawancara dengan aparat kantor tersebut :

“Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen siap mengganti setiap kesalahan dan memperbaikinya secara gratis, karena itu merupakan tanggung jawab kami untuk melayani masyarakat. Masyarakat puas kami senang”. (hasil wawancara dengan responden, 2016).

Untuk menjamin perlindungan konsumen, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (KPPTPM) Kabupaten Kepulauan Yapen melakukan evaluasi secara berkala. Dimaksudkan untuk memberikan penilaian secara menyeluruh. Selain itu, masyarakat juga perlu dilibatkan dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan gambaran seperti ini, maka dalam membentuk sistem pelayanan terbaik maka yang harus ditempuh adalah menjalankan cara terbaik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

“Pelayanan yang berkualitas dan handal, tarif yang wajar dan affordable, pelayanan yang bersahabat, memperluas cakupan pelayanan, melayani dengan baik atau tidak membebani masyarakat” (hasil wawancara dengan responden, 2016).

Dari uraian pada bab ini, jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Kepulauan Yapen secara umum sudah cukup baik dan harus terus dikembangkan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan.

Tabel 4.22
Hasil dan Pembahasan

No	Teori Indikator Kualitas Pelayanan	Hasil Analisis
1.	Bukti langsung (tangibles)	Kurang Baik
2.	Keandalan (reliability)	Baik
3.	Daya tanggap (responsiveness)	Cukup Baik
4.	Jaminan (assurance)	Kurang Baik
5.	Empati	Cukup Baik

Faktor-faktor manajerial yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan

1.	Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan	Belum maksimal
2.	Maksimalisasi mekanisme voice	Kurang
3.	Pembentukan birokrat yang berorientasi pelayanan	Cukup baik
4.	Pembangunan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat	Cukup baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada Bab Hasil dan Pembahasan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan perijinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen belum memberikan kualitas pelayanan ijin yang baik bagi masyarakat. Kualitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen yang tercermin dalam aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mempunyai kecenderungan pada tingkat cukup baik, sesuai dengan tanggapan responden penelitian yaitu masyarakat yang mengurus perizinan terhadap beberapa dimensi tersebut yaitu:
 - a. Tangibles (ketampakan fisik)

Tanggapan para responden penelitian bahwa ketampakan fisik Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen masih dalam kriteria kurang baik. Kondisi fisik Kantor harus dibangun kembali yang baru agar ruang tidak terlalu sempit mengingat kantor ini masih menggunakan gedung yang sudah tua. Demikian juga sarana parkir harus disediakan yang aman dan nyaman.

- b. Reliability (reabilitas)

Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen masih cukup dan belum pasti, artinya tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik

persyaratan teknis maupun administratif serta rincian tarif pelayanan, sehingga dari segi reabilitas tergolong cukup.

c. Responsivitas

Daya tanggap aparatur kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen mendapat kriteria cukup baik.

d. Assurance

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen belum menjamin kepastian, baik pengetahuan aparat, biaya pelayanan, maupun informasi pelayanan hal ini dapat dilihat dari tidak adanya informasi dan papan informasi sehingga masyarakat tidak dapat mengetahui segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan. Assurance mendapat kriteria kurang baik.

e. Emphaty

Perlakuan pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen masih cukup baik.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perijinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen adalah faktor manajerial sebagai salah satu penentu kualitas perizinan sudah dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen akan tetapi ada beberapa hal yang belum maksimal yaitu :

a. Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan ini dapat dilakukan antara lain dengan

memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan perizinan. Perlu diterapkan cara-cara seperti yang tercantum dalam citizen charter. Meningkatkan upaya penguatan posisi tawar pengguna jasa melalui sosialisasi meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk layanan.

- b. Maksimalisasi mekanisme voice upaya memaksimalkan mekanisme voice yaitu pengguna jasa pelayanan harus memberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya, misalnya melalui kotak saran ataupun kotak pos. Saran-saran tersebut harus ada tindak lanjut agar berfungsi secara efektif sebagai media penyampaian ekspresi pengguna jasa sehingga Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen mampu mengukur seberapa bagus kualitas pelayanan yang telah diberikan.
- c. Pembentukan birokrat yang berorientasi pelayanan Para Petugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan birokrat seperti tingkat pendidikan, kemampuan penyelesaian pekerjaan tepat waktu, dan kerja sama sudah cukup baik dan tidak kaku dalam memberikan pelayanan.
- d. Pembangunan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Upaya pembangunan sistem pelayanan perizinan di Kabupaten Kepulauan Yapen secara umum belum cukup baik dan harus dikembangkan dalam rangka perbaikan dan peningkatan sistem pelayanan perizinan yang berkualitas, handal, tarif yang wajar dan affordable, pelayanan yang

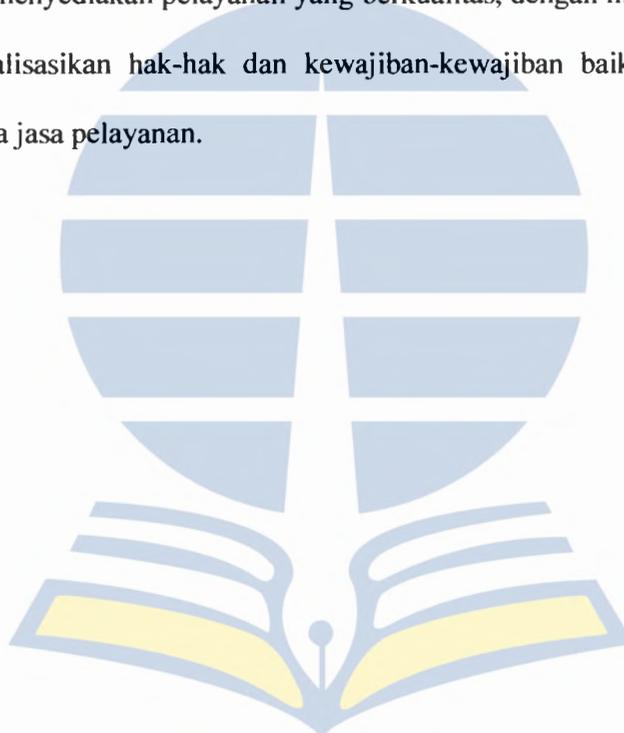
bersahabat, memperluas cakupan pelayanan, melayani dengan baik atau tidak membebani masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan pelaksanaan pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen, adapun hal-hal perlu disarankan untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan adalah sebagai berikut :

1. Ditinjau dari ketampakan fisik (tangibles) gedung kantor perlu dibangun yang baru dan memadai agar memberi kenyamanan kepada pengguna jasa. Kenyamanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain lain.
2. Dilihat dari Respon Tanggapan (Responsiveness) seperti ketepatan waktu penyelesaian perizinan masih cukup maka perlu disarankan bahwa sudah sepatutnya KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen membuat Standar Waktu Prosedure (SWP) dan Standar Operasional Prosedure (SOP) sehingga masyarakat mengetahui kapan suatu izin selesai. Perlu pendelegasian wewenang dari Bupati ke Kepala KPPTPM untuk penandatanganan beberapa jenis ijin seperti : (SITU, SIUP, dan SIPR) sehingga izin tidak terlalu panjang dan lama prosesnya. KPPTPM Kabupaten Kepulauan Yapen sudah seharusnya, menggunakan sistem aplikasi perijinan dengan komputerisasi online yang dapat diakses langsung oleh masyarakat harus segera diterapkan, selain akan mempercepat proses pelayanan publik juga agar lebih membuka diri terhadap gagasan-gagasan inovatif, peka terhadap perubahan dan gagasan inovatif dalam peningkatan produktivitas dan pelayanan.

3. Assurance (kepastian) masih kurang baik hal ini perlu peninjauan ulang kembali tentang biaya pengurusan izin yaitu seperti harus adanya Peraturan daerah/Peraturan Bupati yang mengatur tentang biaya pengurusan ijin, sehingga tidak memberatkan wajib izin.
4. Berkaitan dengan faktor-faktor manajerial yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan supaya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen menerapkan konsep citizen? charter dalam upaya meningkatkan posisi tawar pengguna jasa sehingga mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas, dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal**, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi**, 1996, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Assegaff, Mohammad**. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.Vol. 10.No. 2. Juli. Hal. 171 –186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Collins dan McLaughlin.**, 1996, *Effective Management* (second edition). Sydney:CCH
- Effendi S.** (2005).*Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governance* (Makalah), Kementrian Menpan, Jakarta.
- Feigenbaum, Armand V**, 1991, *Total Quality Control*, Third Edition, Singapore: Mc Graw Hill Book.
- Ferdinand, Agusty**.2002. *Structural Equuption Modeling Dalam Penelitian Manajemen*.edisi 3.Semarang : BP UNDIP.
- Gaspersz, Vincent**, (eds. Indonesia), 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D.L. and S. Davis**. 1994, *Instruction to Total Quality: Quality, Productiity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall International, Inc.
- Gronroos Cristian**, *Service Management and Marketing : A Moment of Truth*, Singapore : Makwell Macmillan International, 1990.
- Hardiyansyah**, (2011), *Kualitas pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta, Penerbit Gava Media
- Hasibuan, Melayu, S.P.**, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Gunung.
- Kasim, Azhar**. 2002, *Etika dalam Administrasi Publik: Salah Satu Strategi Utama untuk Memerangi KKN*, *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*, FISIP UI, Nomor. 02/Vol.X/Mei/2002, Jakarta.
- Kolter, Philip**, 1994, *Marketing Management: Analisis, Planning, Implementation and Control*, Thed Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall International, Inc.

- _____, dan **Gary Amstrong**, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia dari: *Principles of Marketing 7e*, ahli bahasa oleh Alexander Sindoro, 1998, Jakarta, Prenhallindo.
- Lovellock Christopher**, 1994, *Product Plus, How Product and Service Competitive Advantage*, New York : Graw Hill, Inc
- Mangkunegara, Prabu, AA** (1998), *Perilaku Konsumen*, Bandung: Eresco.
- Moenir, H.A.S**, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara
- Moleong, Lexi J.**, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muhammad Quadrat Nugraha**, 2015, *Manajemen Strategik Organisasi Publik*, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan
- Muhammad Rasyid**, 1999, *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, PT.Yasrif Watampoe, Jakarta.
- Osborne David, Ted Gabler**, 1996, *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Pustaka Binawan Pressindo.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted**, 1992, *Mewirauahakan Birokrasi* (terjemahan), PPM, Jakarta.
- Osborne, David dan P. Plastrik**, 1997, *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, New York, Addison? Wesley.
- Prasetya Irawan**, 2005, *Metodologi Penelitian Administrasi*, Jakarta, Universitas Terbuka
- Pamudji, S.**, 1994, *Profesionalisme Pegawai Negeri dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widya Praja, IIP Depdagri. Proyek Kerjasama Indonesia-Institute for Civil Society (INCIS) Partnership for Government Reform Indonesia, 2005, *Defisit Pelayanan Publik, Survey Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Jakarta*. INCIS.
- Ratminto dan Winarsih, A**, 2006, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Robbins, S.P.**, 1995, *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Ros, JE**, 1994, *Total Quality Management: Text Cases and Readings*, 2ud ed. London: Kogan Page Limited.

- Schiffman, Leon G, Kanuk**, 1994, *Consumer Behavior*, Fifth Edition, New York, Prentice Hall.
- Sinambela, Lijan Poltak**, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Skelcher, Chris**, 1992, *Managing for Service Quality*, London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Soehartono, Irawan**. 2003. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Soetopo**, 1999, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.
- Sugiyono**. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono**, 2009, *Metodologi Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta
- Surjadi**, (2009), *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung : PT Rafika Aditama.
- Supranto**, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Surachmad, Winarno**, 1994, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung.
- Thoha, Miftah**, 1998, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy**, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, 2002, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, **Anastasia**, 2003, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triguno**, 1997, *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta, PT. Golden Terayon Press.
- Utomo, Warsito**, 1997, *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, volume 1.
- Wibawa, Fahmi**. 2007. *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu*. Grasindo, Jakarta.
- Widodo, J**, 2006, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayu Media, Malang.

Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

Yamit, Zulian, 1996, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A., Berry Leonard L., 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Perception and Expectation*, New York, The Free Press A Division of Macmillan, Inc.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1988, Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality dalam *Journal of Retailing*, Spring.

PERATURAN-PERATURAN

UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Di Daerah

UU No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menggantikan Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Keputusan MENPAN No. KEP/25/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan MENPAN No. KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan MENDAGRI No. 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

PERDA Kabupaten Kepulauan Yapen No 04 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah

Peraturan Bupati Kabupaten Kepulauan Yapen No 28 Tahun 2008 Tentang Tugas dan Pokok dan Fungsi

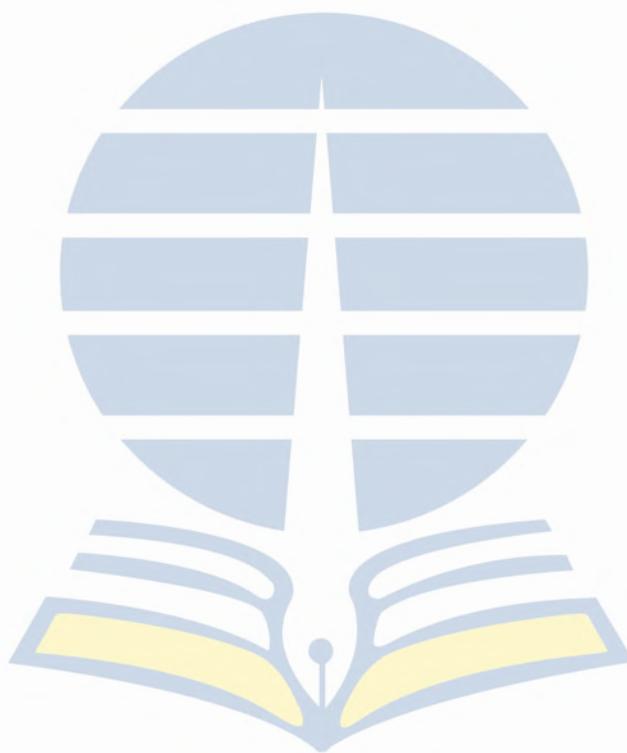
Peraturan Bupati Kepulauan Yapen No. 11 Tahun 2009 Tentang Jasa Ketatausahaan

Peraturan Bupati Kepulauan Yapen No 54 Tahun 2012 Tentang Uraian Jabatan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen.

PERDA Kabupaten Kepulauan Yapen No. 15 Tahun 2012 Tentang Izin Mendirikan Bangunan

PERDA Kabupaten Kepulauan Yapen No. 11 Tahun 2014 Tentang HO (Ijin Gangguan)

PERDA Kabupaten Kepulauan Yapen No. 1 Tahun 2015 Tentang Minuman Keras





DAFTAR KUISONER

Penelitian Tentang:

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KULITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN KEPULAUAN YAPEN

A. PENGANTAR

Dengan hormat, bersama ini penulis:

Nama : JON ELIAS P. SITANGGANG
NIM : 500660744

Penulis adalah salah seorang mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Terbuka Jayapura. Penulis sedang menyelesaikan tugas akhir berupa penulisan Thesis, untuk maksud tersebut maka penulis memerlukan data sebagai bahan untuk penyusunan Thesis. Penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi daftar pertanyaan di bawah ini, yang semata-mata dimaksudkan hanya untuk tujuan ilmu pengetahuan dan tidak ada maksud-maksud lain. Adapun untuk mengisi daftar pertanyaan maupun identitas responden, dimohon Bapak/Ibu/Saudara mengisi dengan keadaan yang sebenarnya. Kemudian atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara diucapkan terima kasih.

B. DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :

C. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menjawab daftar pertanyaan di bawah ini, dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan sikap, pengetahuan, pengalaman Bapak/Ibu/Saudara.

D. PERTANYAAN

I. Tangible

Yaitu berupa penampilan fasilitas fisik peralatan dan perlengkapan Kantor.

1. Bagaimana tanggapan anda terhadap ketampakan fisik Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dalam mendukung pelayanan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Cukup Baik
 - c. Kurang Baik
2. Bagaimana tanggapan anda terhadap keamanan dan kenyamanan tempat parkir Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen?
 - a. Baik
 - b. Cukup
 - c. Kurang

II. Reliability

Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya dan akurat.

3. Bagaimana tanggapan anda terhadap kemampuan aparat Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat jelas dan pasti
 - b. Cukup jelas dan pasti
 - c. Kurang jelas dan kurang pasti

4. Bagaimana tanggapan anda terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu?
 - a. Sangat tepat waktu
 - b. Cukup tepat waktu
 - c. Kurang tepat waktu

III. Responsiveness

Yaitu kemauan dari aparat untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat dan mendengar keluhan serta memberikan solusinya.

5. Bagaimana tanggapan anda terhadap kesadaran dan kemauan aparat jika terjadi kesalahan dalam pengurusan izin Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Cukup Baik
 - c. Kurang Baik

IV. Assurance

Yaitu kemampuan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang dikemukakan pada pelanggan.

6. Bagaimana tanggapan anda terhadap pengetahuan aparat dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen?
 - a. Baik
 - b. Cukup
 - c. Kurang

V. Empathy

Yaitu kesedian aparatur untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan

7. Bagaimana tanggapan anda terhadap keadilan yang merata yang diberikan aparat Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dalam memberikan pelayanan?
 - a. Baik
 - b. Cukup
 - c. Kurang

8. Bagaimana tanggapan anda terhadap perlakuan oleh aparat Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dalam memberikan pelayanan?
 - a. Baik
 - b. Cukup
 - c. Kurang
9. Bagaimana tanggapan anda terhadap pembiayaan yang dikenakan dalam pengurusan pelayanan?
 - a. Baik
 - b. Cukup
 - c. Kurang
10. Apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan keinginan anda?
 - a. Memuaskan
 - b. Cukup memuaskan
 - c. Kurang memuaskan

LAMPIRAN 2

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen

1. Bagaimana menurut Bapak kemampuan aparat pemerintah Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen?
2. Bagaimana menurut Bapak sistem komputerisasi yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen?
3. Bagaimana menurut Bapak tentang persyaratan dalam setiap pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna jasa?
4. Bagaimana menurut Bapak jika terdapat kesalahan dalam pengurusan izin pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen?
5. Bagaimana menurut Bapak terhadap permasalahan ketepatan waktu dalam pengurusan izin pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen?
6. Sejauh ini apakah ada keluhan dari masyarakat yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan?
7. Kendala-kendala apa saja yang bapak hadapi dalam melaksanakan tugas?
8. Disamping upaya untuk meningkatkan pelayanan, apakah bapak juga melakukan upaya pemberdayaan kepada masyarakat?
9. Bagaimana tindakan bapak terhadap oknum aparat Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen yang melanggar peraturan?
10. Apakah bapak memberikan penghargaan terhadap aparat Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen yang berprestasi dalam melaksanakan tugasnya?

B. Aparat Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen

1. Bagaimana prosedur pelayanan dikantor ini?
2. Menurut bapak/ibu, apakah sarana dan prasarana yang ada sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
3. Apakah bapak/ibu pernah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan?
4. Apakah bapak/ibu pernah mendapatkan sanksi akibat kesalahan yang dilakukan?
5. Apakah yang menjadi hambatan aparat Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen dalam pelaksanaan tugasnya terutama dalam pelayanan?
6. Menurut bapak/ibu, bagaimana hubungan antara atasan dan bawahan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen?
7. Apakah bapak/ibu pernah mendapatkan sanksi akibat kesalahan yang dilakukan?
8. Apakah bapak/ibu pernah mendapatkan penghargaan karena prestasi yang diperoleh?
9. Kendala-kendala apa saja yang bapak/ibu hadapi dalam melaksanakan tugas?
10. Apakah pihak Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dapat segera menangani keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan?

C. Masyarakat

1. Menurut bapak/ibu, apakah sarana dan prasarana yang ada sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Bagaimana menurut Bapak/ibu kemampuan aparat Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Yapen?
3. Kendala-kendala apa saja yang bapak/ibu hadapi dalam mengurus perizinan?
4. Menurut bapak/ibu, bagaimanakah perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
5. Menurut bapak/ibu, bagaimanakah pengetahuan aparat terhadap berbagai informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa seperti bapak/ibu?

**REKAPITULASI JAWABAN INFORMAN
TANGIBLES (KETAMPAKAN FISIK)**

NO	NAMA RESPONDEN	KATEGORI JAWABAN		
		A	B	C
1	HAROLD WENNO, AP, M.Si (Kepala KPPTPM)		✓	
2	REYNHARD MAMBRASAR, S.Sos (Kasubag TU)		✓	
3	ARIANTI SITEPU, SH (Kasie Info. Adm. Perijinan)		✓	
4	MUHAMMAD ARSYAD, S.Sos (Kasie Pen. Modal)		✓	
5	VEDE S. RUMBOIRUSI, SE, MM (KasiePel. Pen Perijinan)			✓
6	WELMINA M. REWANG, S.IP (Staf KPPTPM)			✓
7	MANOMPANG (BRI Cabang Serui)			✓
8	LANDONK (Koperasi Simpan Pinjam)			✓
9	ABDUL RAUF (Istana Tailor)		✓	
10	PUNGUAN SIMANJUNTAK (CV. Sahat Marisi)			✓
11	INDRA IRIANTO (CV. Kalseja Sejahtera Mandiri)		✓	
12	JULIUS WAIRISSAL (CV. Rinosa)			✓
13	MARKUS DASEM (CV. Kabantaras)			✓
14	LAMHOT TAMBUNAN (CV. Aek Nauli)			✓
15	H. MASUDI SAID (CV. Sabang)			✓
16	KRISTIAN (PT. Geraha Papua Persada Mandiri)			✓
17	ANWAR (IMB)			✓
18	BERNARD NAING (Kios Cendrawasih)			✓
19	SARTIKA (Toko Sidharta)			✓
20	BAHRUL (Service Electronic)			✓
JUMLAH		-	6	14

**REKAPITULASI JAWABAN INFORMAN
RELIABILITY (REABILITAS)**

NO	NAMA RESPONDEN	KATEGORI JAWABAN		
		A	B	C
1	HAROLD WENNO, AP, M.Si (Kepala KPPTPM)	✓		
2	REYNHARD MAMBRASAR, S.Sos (Kasubag TU)	✓		
3	ARIANTI SITEPU, SH (Kasie Info. Adm. Perijinan)	✓		
4	MUHAMMAD ARSYAD, S.Sos (Kasie Pen. Modal)	✓		
5	VEDE S. RUMBOIRUSI, SE, MM (KasiePel. Pen Perijinan)	✓		
6	WELMINA M. REWANG, S.IP (Staf KPPTPM)	✓		
7	MANOMPANG (BRI Cabang Serui)	✓		
8	LANDONK (Koperasi Simpan Pinjam)		✓	
9	ABDUL RAUF (Istana Tailor)	✓		
10	PUNGUAN SIMANJUNTAK (CV. Sahat Marisi)	✓		
11	INDRA IRIANTO (CV. Kalseja Sejahtera Mandiri)	✓		
12	JULIUS WAIRISSAL (CV. Rinosa)		✓	
13	MARKUS DASEM (CV. Kabantaras)	✓		
14	LAMHOT TAMBUNAN (CV. Aek Nauli)	✓		
15	H. MASUDI SAID (CV. Sabang)	✓		
16	KRISTIAN (PT. Geraha Papua Persada Mandiri)		✓	
17	ANWAR (IMB)	✓		
18	BERNARD NAING (Kios Cendrawasih)		✓	
19	SARTIKA (Toko Sidharta)		✓	
20	BAHRUL (Service Electronic)	✓		
JUMLAH		15	5	-

**REKAPITULASI JAWABAN INFORMAN
KETEPATAN WAKTU PELAYANAN PERIJINAN**

NO	NAMA RESPONDEN	KATEGORI JAWABAN		
		A	B	C
1	HAROLD WENNO, AP, M.Si (Kepala KPPTPM)	✓		
2	REYNHARD MAMBRASAR, S.Sos (Kasubag TU)	✓		
3	ARIANTI SITEPU, SH (Kasie Info. Adm. Perijinan)	✓		
4	MUHAMMAD ARSYAD, S.Sos (Kasie Pen. Modal)		✓	
5	VEDE S. RUMBOIRUSI, SE, MM (KasiePel. Pen Perijinan)		✓	
6	WELMINA M. REWANG, S.IP (Staf KPPTPM)		✓	
7	MANOMPANG (BRI Cabang Serui)			✓
8	LANDONK (Koperasi Simpan Pinjam)			✓
9	ABDUL RAUF (Istana Tailor)			✓
10	PUNGUAN SIMANJUNTAK (CV. Sahat Marisi)			✓
11	INDRA IRIANTO (CV. Kalseja Sejahtera Mandiri)		✓	
12	JULIUS WAIRISSAL (CV. Rinosa)			✓
13	MARKUS DASEM (CV. Kabantaras)			✓
14	LAMHOT TAMBUNAN (CV. Aek Nauli)			✓
15	H. MASUDI SAID (CV. Sabang)			✓
16	KRISTIAN (PT. Geraha Papua Persada Mandiri)			✓
17	ANWAR (IMB)			✓
18	BERNARD NAING (Kios Cendrawasih)			✓
19	SARTIKA (Toko Sidharta)			✓
20	BAHRUL (Service Electronic)			✓
JUMLAH		3	4	13

**REKAPITULASI JAWABAN INFORMAN
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)**

NO	NAMA RESPONDEN	KATEGORI JAWABAN		
		A	B	C
1	HAROLD WENNO, AP, M.Si (Kepala KPPTPM)	✓		
2	REYNHARD MAMBRASAR, S.Sos (Kasubag TU)	✓		
3	ARIANTI SITEPU, SH (Kasie Info. Adm. Perijinan)		✓	
4	MUHAMMAD ARSYAD, S.Sos (Kasie Pen. Modal)		✓	
5	VEDE S. RUMBOIRUSI, SE, MM (KasiePel. Pen Perijinan)		✓	
6	WELMINA M. REWANG, S.IP (Staf KPPTPM)		✓	
7	MANOMPANG (BRi Cabang Serui)		✓	
8	LANDONK (Koperasi Simpan Pinjam)			✓
9	ABDUL RAUF (Istana Tailor)		✓	
10	PUNGUAN SIMANJUNTAK (CV. Sahat Marisi)		✓	
11	INDRA IRIANTO (CV. Kalseja Sejahtera Mandiri)		✓	
12	JULIUS WAIRISSAL (CV. Rinos)			✓
13	MARKUS DASEM (CV. Kabantaras)		✓	
14	LAMHOT TAMBUNAN (CV. Aek Nauli)		✓	
15	H. MASUDI SAID (CV. Sabang)		✓	
16	KRISTIAN (PT. Geraha Papua Persada Mandiri)		✓	
17	ANWAR (IMB)		✓	
18	BERNARD NAING (Kios Cendrawasih)		✓	
19	SARTIKA (Toko Sidharta)			✓
20	BAHRUL (Service Electronic)		✓	
JUMLAH		2	15	3

**REKAPITULASI JAWABAN INFORMAN
ASSURANCE (KEPASTIAN)**

NO	NAMA RESPONDEN	KATEGORI JAWABAN		
		A	B	C
1	HAROLD WENNO, AP, M.Si (Kepala KPPTPM)		✓	
2	REYNHARD MAMBRASAR, S.Sos (Kasubag TU)	✓		
3	ARIANTI SITEPU, SH (Kasie Info. Adm. Perijinan)		✓	
4	MUHAMMAD ARSYAD, S.Sos (Kasie Pen. Modal)		✓	
5	VEDE S. RUMBOIRUSI, SE, MM (KasiePel. Pen Perijinan)		✓	
6	WELMINA M. REWANG, S.IP (Stafl KPPTPM)	✓		
7	MANOMPANG (BRI Cabang Serui)		✓	
8	LANDONK (Koperasi Simpan Pinjam)			✓
9	ABDUL RAUF (Istana Tailor)			✓
10	PUNGUAN SIMANJUNTAK (CV. Sahat Marisi)		✓	
11	INDRA IRIANTO (CV. Kalseja Sejahtera Mandiri)	✓		
12	JULIUS WAIRISSAL (CV. Rinosa)			✓
13	MARKUS DASEM (CV. Kabantaras)	✓		
14	LAMHOT TAMBUNAN (CV. Aek Nauli)			✓
15	H. MASUDI SAID (CV. Sabang)			✓
16	KRISTIAN (PT. Geraha Papua Persada Mandiri)			✓
17	ANWAR (IMB)			✓
18	BERNARD NAING (Kios Cendrawasih)			✓
19	SARTIKA (Toko Sidharta)			✓
20	BAHRUL (Service Electronic)			✓
JUMLAH		4	6	10

**REKAPITULASI JAWABAN INFORMAN
EMPATHY (PERLAKUAN)**

NO	NAMA RESPONDEN	KATEGORI JAWABAN		
		A	B	C
1	HAROLD WENNO, AP, M.Si (Kepala KPPTPM)	✓		
2	REYNHARD MAMBRASAR, S.Sos (Kasubag TU)	✓		
3	ARIANTI SITEPU, SH (Kasie Info. Adm. Perijinan)	✓		
4	MUHAMMAD ARSYAD, S.Sos (Kasie Pen. Modal)	✓		
5	VEDE S. RUMBOIRUSI, SE, MM (KasiePel. Pen Perijinan)	✓		
6	WELMINA M. REWANG, S.IP (Staf KPPTPM)		✓	
7	MANOMPANG (BRI Cabang Serui)		✓	
8	LANDONK (Koperasi Simpan Pinjam)			✓
9	ABDUL RAUF (Istana Tailor)		✓	
10	PUNGUAN SIMANJUNTAK (CV. Sahat Marisi)		✓	
11	INDRA IRIANTO (CV. Kalseja Sejahtera Mandiri)		✓	
12	JULIUS WAIRISSAL (CV. Rinosa)			✓
13	MARKUS DASEM (CV. Kabantaras)		✓	
14	LAMHOT TAMBUNAN (CV. Aek Nauli)		✓	
15	H. MASUDI SAID (CV. Sabang)		✓	
16	KRISTIAN (PT. Geraha Papua Persada Mandiri)		✓	
17	ANWAR (IMB)		✓	
18	BERNARD NAING (Kios Cendrawasih)		✓	
19	SARTIKA (Toko Sidharta)			✓
20	BAHRUL (Service Electronic)		✓	
JUMLAH		5	12	3

**REKAPITULASI JAWABAN INFORMAN
Keadilan Pelayanan Perijinan**

NO	NAMA RESPONDEN	KATEGORI JAWABAN		
		A	B	C
1	HAROLD WENNO, AP, M.Si (Kepala KPPTPM)	✓		
2	REYNHARD MAMBRASAR, S.Sos (Kasubag TU)	✓		
3	ARIANTI SITEPU, SH (Kasie Info. Adm. Perijinan)	✓		
4	MUHAMMAD ARSYAD, S.Sos (Kasie Pen. Modal)	✓		
5	VEDE S. RUMBOIRUSI, SE, MM (KasiePel. Pen Perijinan)	✓		
6	WELMINA M. REWANG, S.IP (Staf KPPTPM)	✓		
7	MANOMPANG (BRI Cabang Serui)	✓		
8	LANDONK (Koperasi Simpan Pinjam)			✓
9	ABDUL RAUF (Istana Tailor)	✓		
10	PUNGUAN SIMANJUNTAK (CV. Sahat Marisi)			✓
11	INDRA IRIANTO (CV. Kalseja Sejahtera Mandiri)	✓		
12	JULIUS WAIRISSAL (CV. Rinosa)			✓
13	MARKUS DASEM (CV. Kabantaras)	✓		
14	LAMHOT TAMBUNAN (CV. Aek Nauli)			✓
15	H. MASUDI SAID (CV. Sabang)		✓	
16	KRISTIAN (PT. Geraha Papua Persada Mandiri)		✓	
17	ANWAR (IMB)		✓	
18	BERNARD NAING (Kios Cendrawasih)		✓	
19	SARTIKA (Toko Sidharta)		✓	
20	BAHRUL (Service Electronic)		✓	
JUMLAH		10	6	4



KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL (KPPTPM)
KABUPATEN KEPULAUAN YAPEN



KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL (KPPTPM)
KABUPATEN KEPULAUAN YAPEN



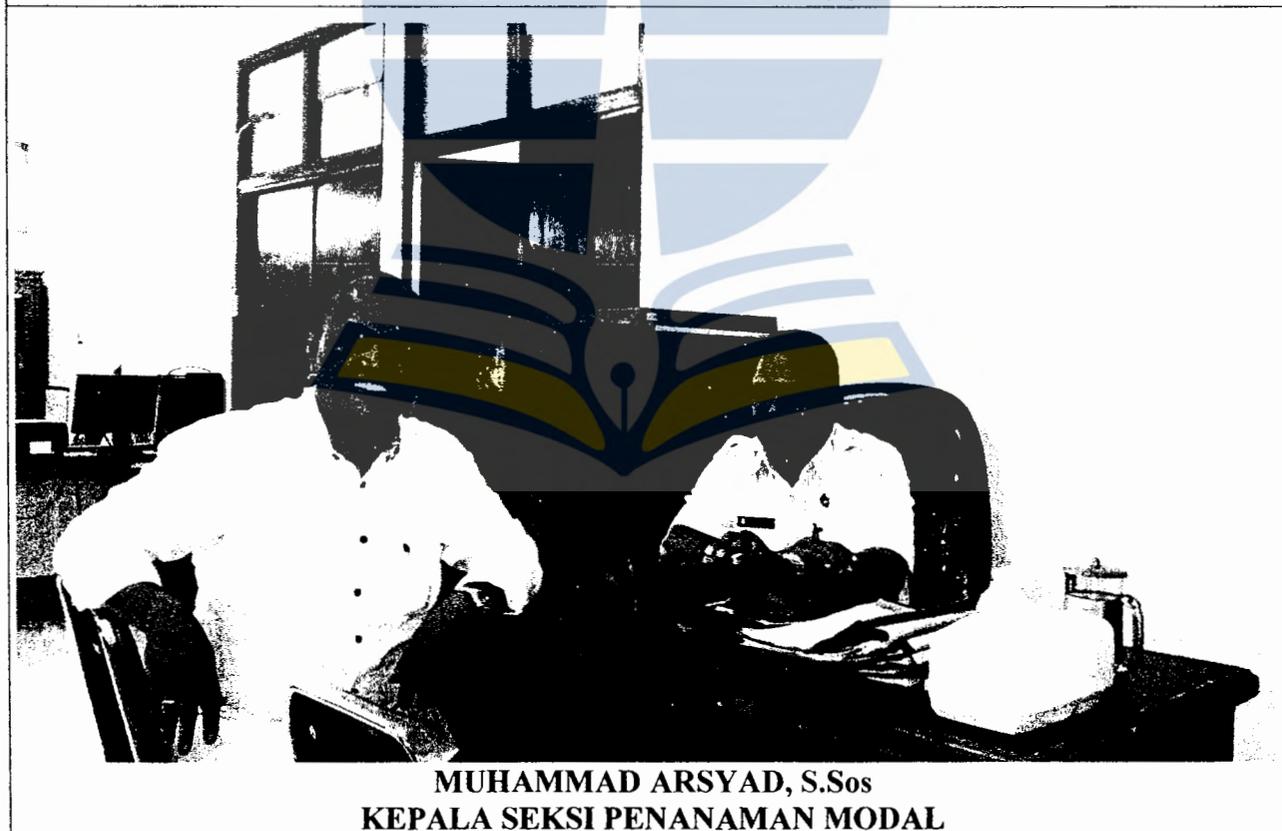
**KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL (KPPTPM)
KABUPATEN KEPULAUAN YAPEN**



**HAROLD WENNO, AP, M.SI
KEPALA KPPTPM**



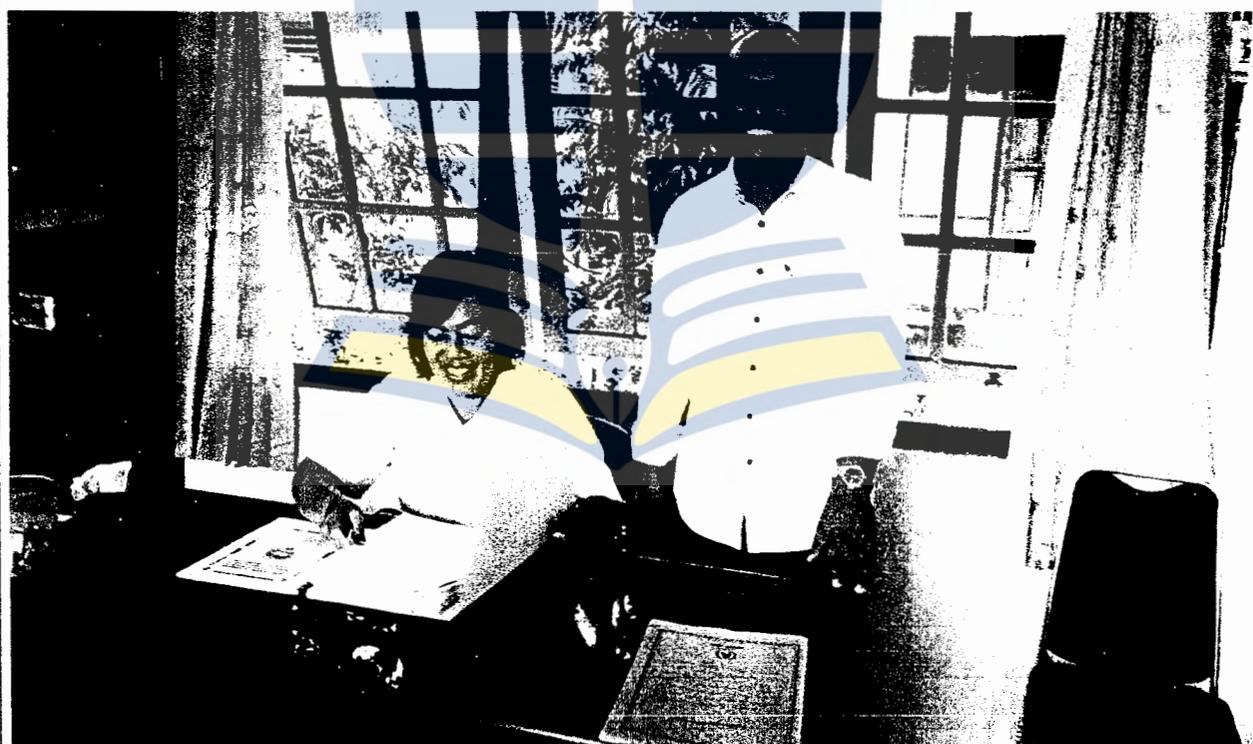
REYNHARD A. MAMBRASAR, S.Sos
KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA



MUHAMMAD ARSYAD, S.Sos
KEPALA SEKSI PENANAMAN MODAL



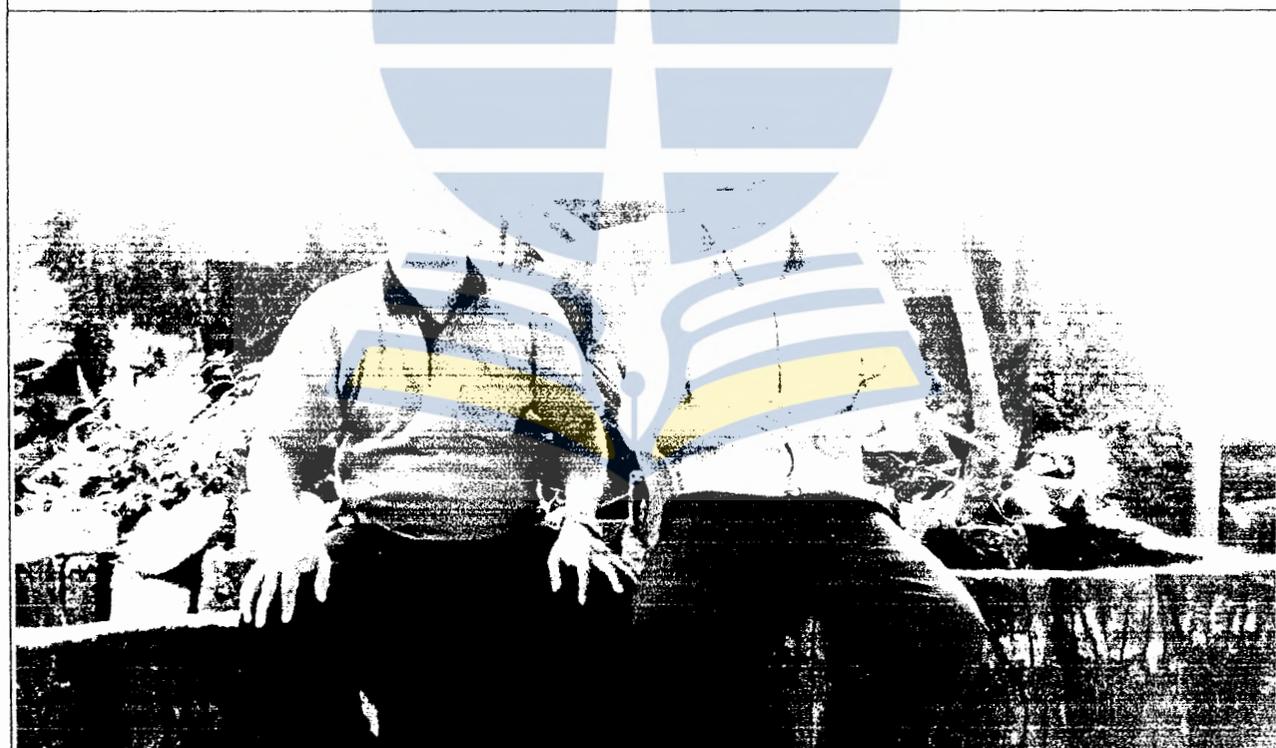
VEDE S. RUMBOIRUSI, SE, MM
KEPALA SEKSI PELAYANAN DAN PENERBITAN PERIJINAN



ARIANTI SITEPU, SH
KEPALA SEKSI PELAYANAN INFORMASI DAN ADMINISTRASI PERUJINAN



ANWAR (IMB)



MANOMPANG (BRI Cabang Serui)



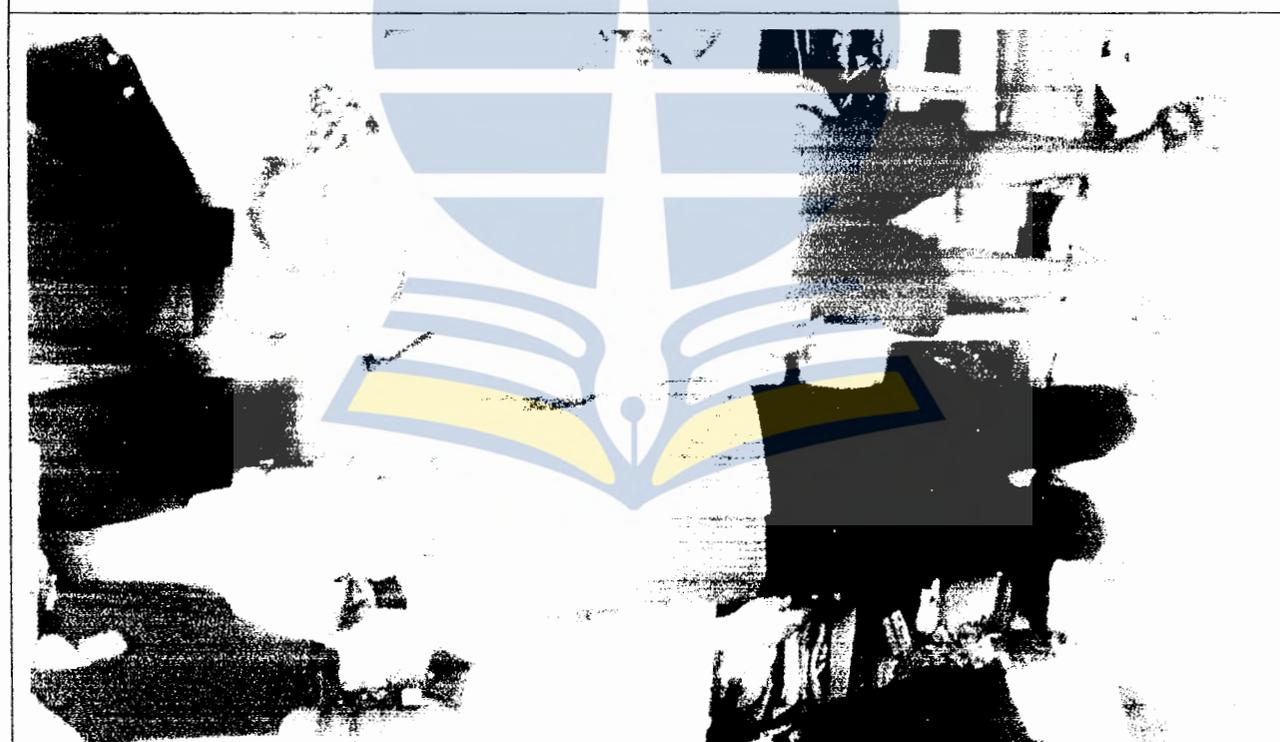
LANDONK (Pemilik Koperasi Simpan Pinjam)



LAMHOT TAMBUNAN (Direktur CV. Aek Nauli)



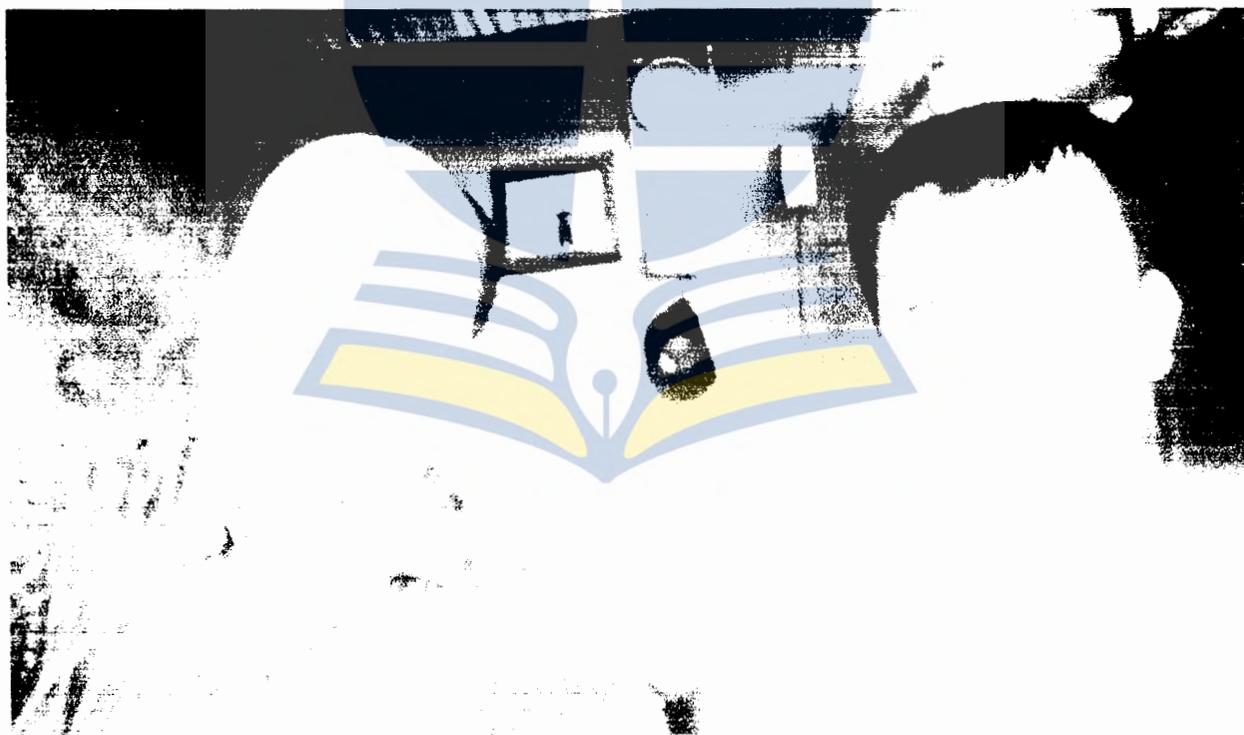
INDRA IRIANTO (Direktur CV. Kalseja Sejahtera Mandiri)



ABDUL RAUF (Pemilik Istana Tailor)



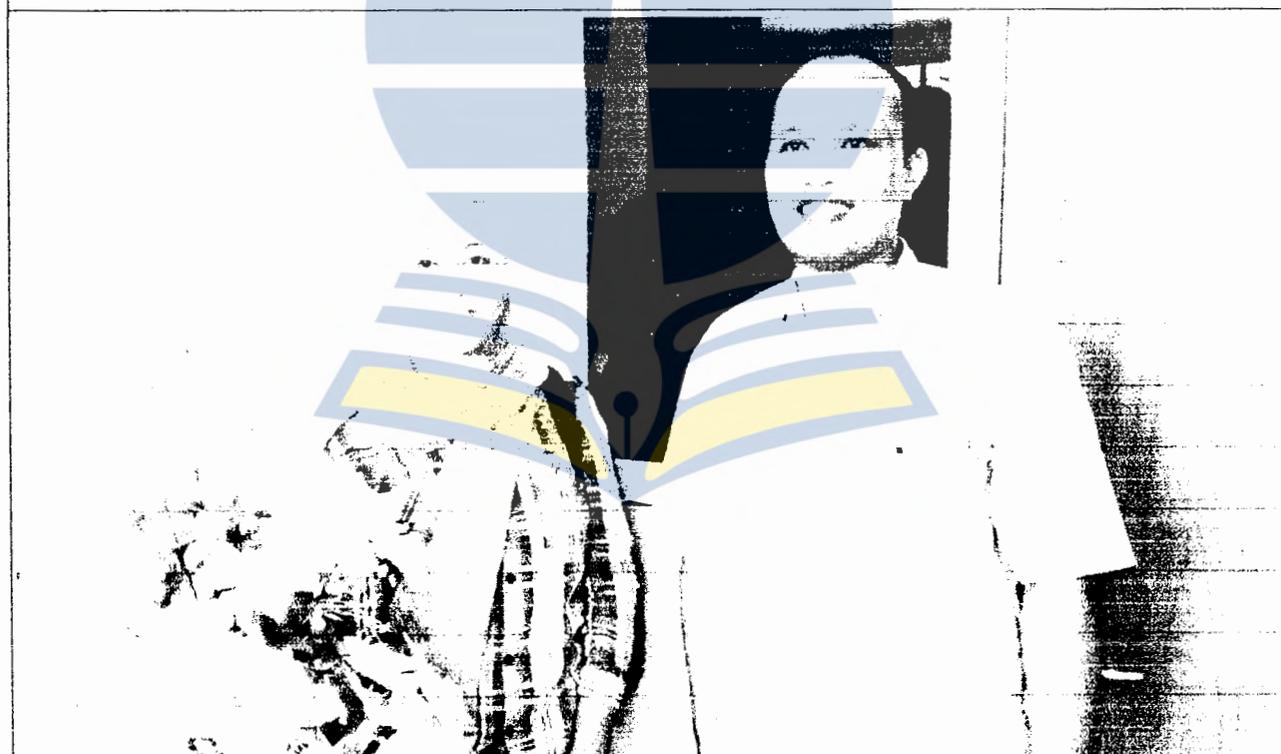
H. MASUDI SAID (Direktur CV. Sabang)



PUNGUAN SIMANJUNTAK (Direktur CV. Sahat Marisi)



JULIUS WARISSAL (Direktur CV. Rinosa)



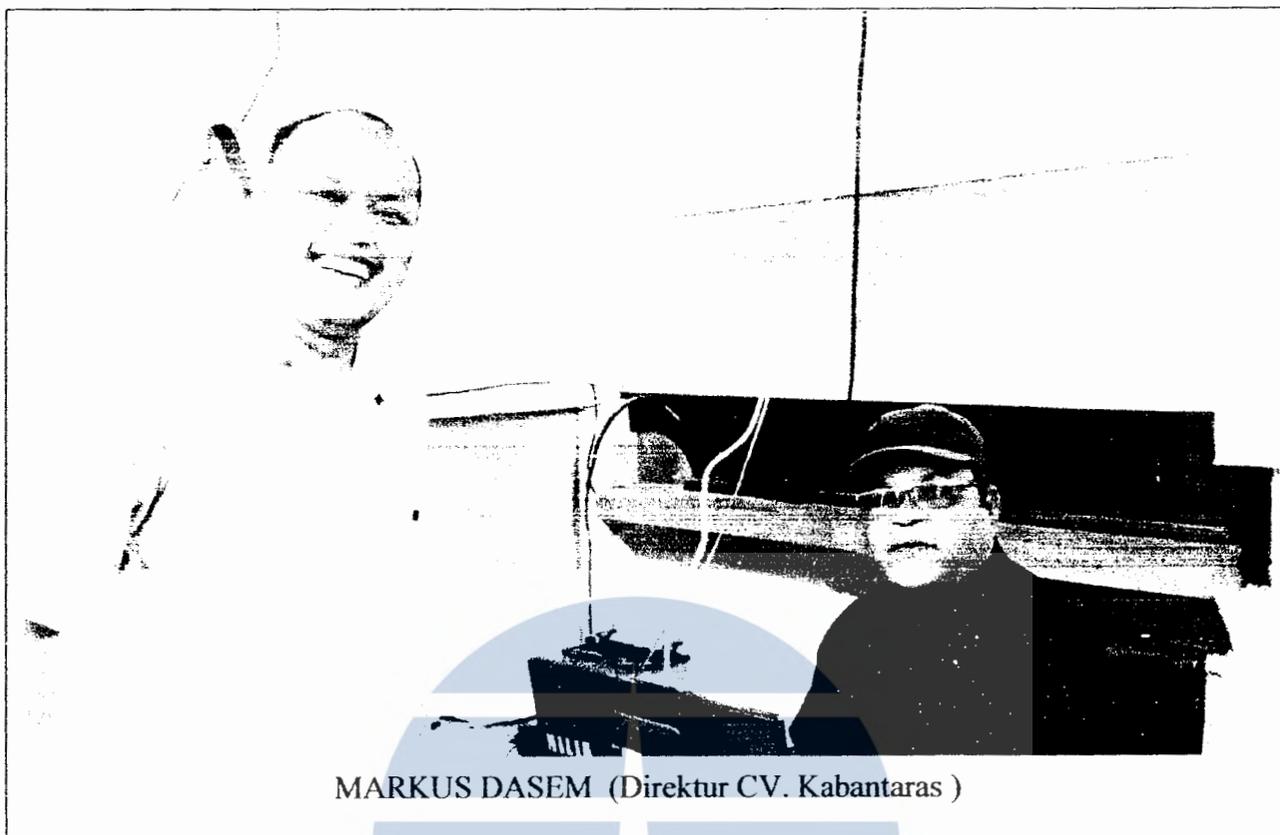
SARTIKA (Toko Sidharta)



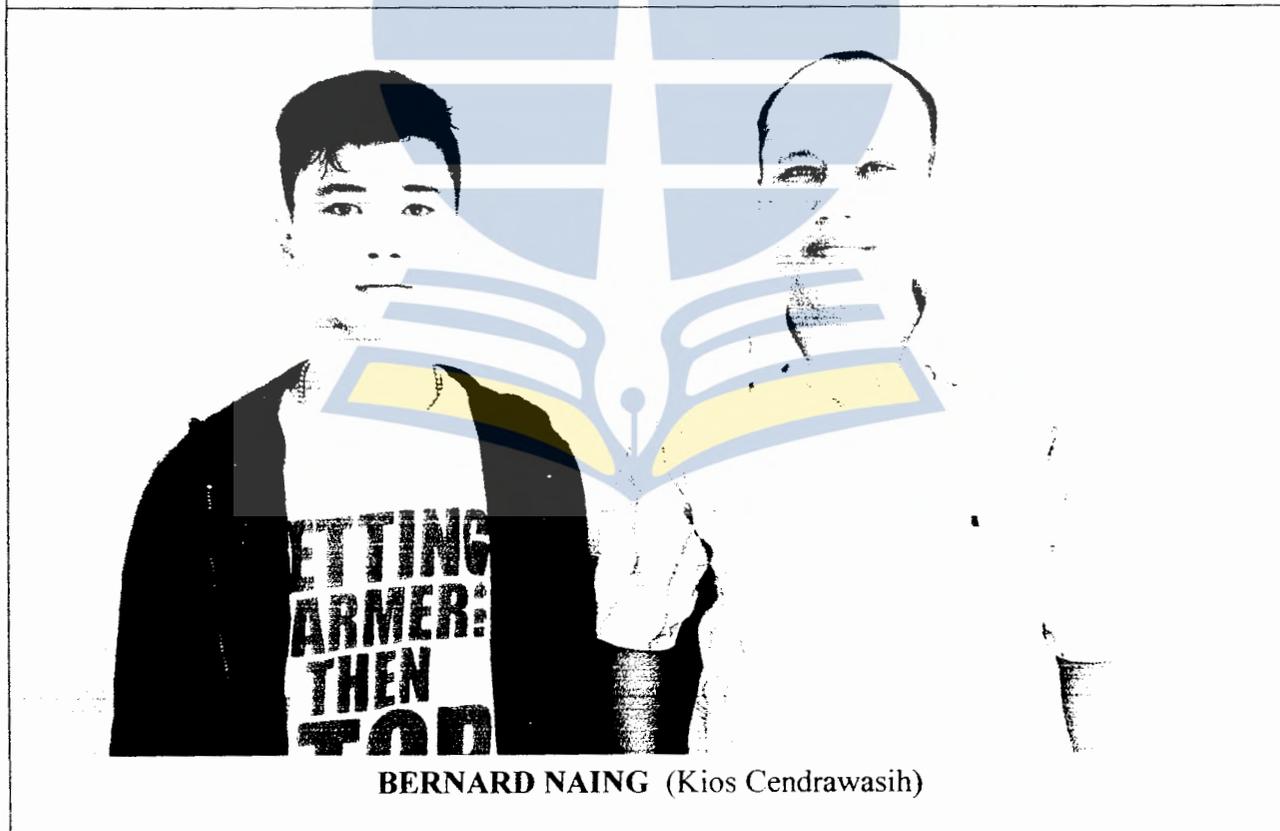
KRISTIAN (Direktur Cabang PT. Geraha Papua Persada Mandiri)



BAHRUL (Service Electronic)



MARKUS DASEM (Direktur CV. Kabantaras)



BERNARD NAING (Kios Cendrawasih)



WELMINA M. REWANG, S.IP (Staf KPPTPM)

