



13/40960

## **TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA PADA DINAS KEBUDAYAAN, PARIWISATA, PEMUDA, DAN OLAHRAGA KOTA PANGKALPINANG**



**TAPM ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains (M.Si) Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun oleh :**

**EKO BUDI HARTONO**

**NIM 015584841**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
PANGKALPINANG**

**2012**

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI: MANAJEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang, .....



Eko Budi Hartono  
NIM. 015584841

## ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang

Eko Budi Hartono  
Universitas Terbuka

[ekobudihartono64@yahoo.com](mailto:ekobudihartono64@yahoo.com)

Kata Kunci : Pelayanan publik, kualitas pelayanan, tanda daftar usaha pariwisata.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang ditinjau dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan kualitas layanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata dari Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang pada tahun 2011 yang berjumlah 80 orang. Sampel penelitian ini berjumlah 64 orang.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui survey dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Analisis data menggunakan statistik deskriptif sehingga didapatkan skor responden berdasarkan indikator dan dimensi, serta perbandingan antara persepsi dan harapan responden terhadap berbagai dimensi layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh temuan bahwa nilai gap negatif antara persepsi dan harapan responden dengan urutan dari yang terbesar ke yang terkecil adalah dimensi *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *reliability*.

Dimensi *tangible* dengan indikator peralatan pelayanan, ruang pelayanan, dan penampilan petugas, memiliki nilai gap negatif terbesar dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, perlu adanya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang dengan melengkapi peralatan pelayanan, menata dan memperbaiki ruang pelayanan serta memberi pelatihan teknis bagi petugas pelayanan. Disamping itu, juga diperlukan komitmen dari pimpinan dan seluruh petugas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan .

## ABSTRACT

Analysis of Service Quality of Registration Certificate for Tourism Business at the Regional Office for Culture, Tourism, Youth and Sport in Pangkalpinang

Eko Budi Hartono

Universitas Terbuka  
Indonesia Open University  
[ekobudihartono64@yahoo.com](mailto:ekobudihartono64@yahoo.com)

This research is designed to analyze the quality of registration service for tourism business at the Office of Culture, Tourism, Youth and Sport in Pangkalpinang. The quality of service is explained using the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research is descriptive in nature.

The population in this research was the recipient of the services for tourism business registration from the Office of Culture, Tourism, Youth and Sport in Pangkalpinang in 2011, amounting to 80 people. The sample was 64 people.

Data collection was conducted using questionnaires and observation. Analysis was done using descriptive statistics to obtain the distribution of respondents based on indicators and dimensions.

The results shows that there were negative, gaps between the perceptions and expectations of the respondents regarding the dimensions of quality service, and the rank from the largest to the smallest is as follows: the tangible, assurance, responsiveness, empathy, and reliability.

Tangible indicators such as service equipment, room service, and the performance of the officers, has the largest negative gap value compared to other dimensions.

Therefore it was recommended to improve the quality of service by providing more complete equipment, organize and improve the room service and provide technical training for service personnel. Besides, it will also require the commitment of the leadership and the entire employees to improve service quality.

Keywords: Public service, service quality, tourism business, registration service

## LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI

BIDANG MINAT ADMINISTRASI PUBLIK

Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang

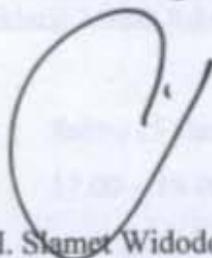
Penyusun TAPM : Eko Budi Hartono

NIM : 015584841

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM  
NIP. 19581119 198503 1 003

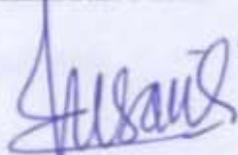
Pembimbing II



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

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Program Magister Administrasi Publik



Dra. Susanti, M. Si  
NIP. 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana,



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



**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**  
**BIDANG MINAT ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Eko Budi Hartono  
NIM : 015584841  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik  
Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tesis Program Studi Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu/15 Desember 2012  
Waktu : 17.00 – 19.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

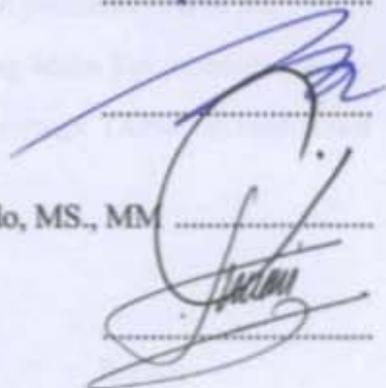
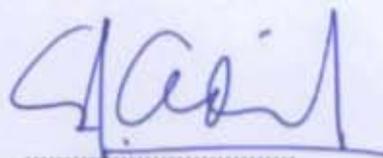
**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji : Drs. Syarif Fadilah, M.Si.

Penguji Ahli : Dr. Liestyodono, B.I., M.Si

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM

Pembimbing II : Suciati, M.Sc. Ph.D.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini. TAPM ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Rektor Universitas Terbuka Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D.
- 2) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Dr. Suciati, M.Sc.
- 3) Kepala UPBJJ-UT Pangkalpinang Drs. Syarif Fadillah, M.Si., selaku penyelenggara Program Pasca Sarjana
- 4) Pembimbing I Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM dan pembimbing II Suciati, M.Sc. Ph.D.
- 5) Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dra. Susanti, M.Si., selaku penanggung jawab program studi administrasi publik
- 6) Orang tua, istri, dan anak-anakku
- 7) Semua pihak yang telah membantu penyelesaian penulisan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga TAPM ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Penulis

## DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Pernyataan.....	iii
Lembar Persetujuan.....	iv
Lembar Pengesahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Perumusan Masalah.....	8
C.Tujuan Penelitian.....	9
D.Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II KERANGKA TEORITIK.....</b>	<b>10</b>
A.Kajian Teoritik.....	10
1. Pariwisata.....	10
2. Pelayanan.....	13
3. Pelayanan Publik.....	18
4. Kualitas Pelayanan .....	24
B.Kerangka Berpikir.....	34
C.Definisi Konsep dan Operasional.....	35
D.Penelitian Terdahulu.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A.Desain Penelitian.....	38
B.Populasi dan Sampel.....	38

C.Instrumen Penelitian.....	39
D.Prosedur Pengumpulan Data.....	41
E. Metode Analisa Data .....	43
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
B. Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata.....	52
C. Karakteristik Responden.....	59
D. Uji Validitas.....	61
E. Uji Reliabilitas.....	62
F. Analisis Deskriptif.....	64
G. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode <i>Servqual</i> .....	88
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>107</b>
A. Simpulan.....	107
B. Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 3.1	Skala interval.....	40
Gambar 4.1	Peta Wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.....	46
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.....	49
Gambar 4.3	Prosedur Proses Pelayanan TDUP.....	58
Gambar 4.4	Diagram Skor Rata-rata ( <i>Mean</i> ) Persepsi, Harapan dan <i>Gap</i> Indikator Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	89
Gambar 4.5	Diagram Skor Rata-rata ( <i>Mean</i> ) Persepsi, Harapan dan <i>Gap</i> Indikator Dimensi <i>Reliability</i> (Keterandalan).....	92
Gambar 4.6	Diagram Skor Rata-rata ( <i>Mean</i> ) Persepsi, Harapan dan <i>Gap</i> Indikator Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	96
Gambar 4.7	Diagram Skor Rata-rata ( <i>Mean</i> ) Persepsi, Harapan dan <i>Gap</i> Indikator Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	99
Gambar 4.8	Diagram Skor Rata-rata ( <i>Mean</i> ) Persepsi, Harapan dan <i>Gap</i> Indikator Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	101
Gambar 4.9	Diagram Skor Rata-rata ( <i>Mean</i> ) Persepsi, Harapan dan <i>Gap</i> tiap-tiap Dimensi.....	105

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia dan Penerimaan Devisa Tahun 2002 – 2011.....	2
Tabel 1. 2	Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Pangkalpinang Tahun 2002-2212.....	4
Tabel 1. 3	Data Pelayanan TDUP pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang Tahun 2011.....	6
Tabel 2.1	Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa.....	16
Tabel 2.2	Karakteristik Produk (Barang) dan Pelayanan.....	17
Tabel 2.3	Dimensi dan Indikator Pelayanan TDUP.....	35
Tabel 3.1	Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 3.2	Pedoman Observasi.....	42
Tabel 4.1	Data Pegawai Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang per 31 Mei 2012 berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 4.2	Data Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara ke Kota Pangkalpinang Tahun 2003-2011.....	51
Tabel 4.3	Bidang Usaha dan Jenis Usaha Pariwisata.....	53
Tabel 4.4	Pelayanan TDUP pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang Tahun 2011.....	59
Tabel 4.5	Sebaran Responden Berdasarkan Bidang Usaha.....	59
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.7	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.8	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pendidikan.....	60
Tabel 4.9	Validitas Instrumen Pengukuran.....	62

Tabel 4.10	Mean, Standar Deviasi, Cases, dan Reliability Coefficients Alpha Instrumen Pengukuran.....	63
Tabel 4.11	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 1.....	65
Tabel 4.12	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 2.....	66
Tabel 4.13	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 3.....	68
Tabel 4.14	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 4.....	70
Tabel 4.15	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 5.....	71
Tabel 4.16	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 6.....	72
Tabel 4.17	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 7.....	74
Tabel 4.18	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 8.....	75
Tabel 4.19	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 9.....	77
Tabel 4.20	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 10.....	78
Tabel 4.21	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 11.....	80
Tabel 4.22	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 12.....	81
Tabel 4.23	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 13.....	83
Tabel 4.24	Deskripsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pertanyaan 14.....	85
Tabel 4.25	Skor Rata-Rata Persepsi dan Harapan Responden.....	86
Tabel 4.26	Rangking <i>Gap</i> Indikator.....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	112
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden Penelitian.....	115

**UNIVERSITAS TERBUKA**

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Meningkatnya kesejahteraan ekonomi bangsa-bangsa di dunia telah menjadikan pariwisata sebagai kebutuhan manusia. Kebutuhan beristirahat untuk menghilangkan *stress* agar kesehatan tubuh dan pikiran tetap terjaga, antara lain dapat dilakukan dengan mengunjungi lingkungan yang berbeda dengan yang dilihat sehari-hari. Disamping itu, pesatnya perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kualitas pendidikan semakin menggerakkan jutaan manusia untuk menikmati keindahan alam dan mengenal keberagaman budaya bangsa-bangsa di dunia.

Pergerakan jutaan manusia tersebut turut menggerakkan roda ekonomi yang saling berkaitan menjadi industri jasa yang memberikan kontribusi penting bagi peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat lokal. Industri jasa di bidang kepariwisataan berpotensi meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sekitar destinasi pariwisata. Berbagai usaha kepariwisataan yang tumbuh telah membuka lapangan kerja dan menyerap banyak tenaga kerja.

Bagi Indonesia, sektor kepariwisataan memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam perekonomian nasional sebagai instrumen perolehan devisa. Perolehan devisa dari kehadiran wisatawan mancanegara ke Indonesia dalam beberapa tahun terakhir semakin meningkat. Perolehan devisa negara dari sektor pariwisata tahun 2011 menembus angka 8,5 miliar dolar AS atau sekitar Rp75

triliun. Angka ini menempatkan sektor pariwisata di peringkat kelima penyumbang devisa negara. Nilai 8,5 miliar dolar AS tersebut lebih besar 11,8 persen dibandingkan perolehan di tahun 2010 sebesar 7,6 miliar dolar AS. Data jumlah wisatawan manca negara dan jumlah penerimaan devisa selama sepuluh tahun terakhir dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia dan Penerimaan Devisa Tahun 2002 - 2011**

Tahun	Wisatawan Mancanegara (orang)	Penerimaan Devisa (juta USD)
2002	5.033.400	4.496,13
2003	4.467.021	4.037,02
2004	5.321.165	4.797,88
2005	5.002.101	4.521,89
2006	4.871.351	4.447,98
2007	5.505.759	5.345,98
2008	6.234.497	7.347,60
2009	6.323.730	6.297,99
2010	7.002.944	7.603,45
2011	7.649.731	8.554,39

Sumber: Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kemenparekraf

Prospek yang sangat strategis pada sektor kepariwisataan ini juga menjadi peluang bagi Kota Pangkalpinang yang memiliki alam yang indah dan adat istiadat yang beragam. Jika keindahan alam tersebut ditata dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai dan keragaman adat istiadat dijadikan berbagai *event attractions* yang menarik, tentu akan menjadi daya tarik dan mendatangkan para wisatawan nusantara dan mancanegara.

Agar pembangunan kepariwisataan terlaksana dengan terstruktur, terpadu dan berkesinambungan, Pemerintah Kota Pangkalpinang telah menyusun Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah (RIPPDA). RIPPDA tersebut disusun pada tahun 2003 dan telah direvisi pada tahun 2007. Revisi tersebut dilakukan karena RIPPDA Kota Pangkalpinang yang disusun pada tahun 2003 belum mencakup konsep dan strategi perwilayahan pengembangan pariwisata berupa Kawasan Pengembangan Pariwisata (KPP) dan Rencana Induk Pengembangan Objek dan Daya Tarik Wisata (RIPODTW).

RIPPDA Kota Pangkalpinang antara lain berisi tentang arahan perencanaan dan pengembangan kawasan-kawasan pariwisata dalam kurun waktu sampai dengan 10 tahun ke depan yang selanjutnya dijadikan pedoman operasional dalam pembangunan kepariwisataan, perencanaan dan pengembangan fasilitas pendukung, serta sarana prasarana penunjangnya. RIPPDA tersebut juga memberikan gambaran prospek perkembangan daerah yang berkaitan dengan penataan dan pemanfaatan ruang untuk pengembangan kepariwisataan dan pengembangan kualitas produk wisata. Produk wisata tersebut adalah wisata pantai, wisata budaya (*living culture*), wisata minat khusus perkotaan, wisata boga, wisata tinggalan sejarah (*herritage*) serta wisata hutan taman konservasi (*agrotourism*). Disamping itu, RIPPDA tersebut juga memberikan rekomendasi terhadap usaha pengembangan objek-objek wisata di Kota Pangkalpinang.

Dengan diterapkannya Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah (RIPPDA), pembangunan kepariwisataan di Kota Pangkalpinang mengalami perkembangan yang cukup menggembirakan. Perkembangan tersebut antara lain ditandai dengan semakin meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Kota

Pangkalpinang. Jika pada tahun 2003 saat RIPPDA ditetapkan jumlah kunjungan wisatawan hanya berjumlah 26.700 orang, pada tahun 2011 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Pangkalpinang sudah mencapai 145.498 orang. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Pangkalpinang sejak tahun 2003 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Pangkalpinang Tahun 2002-2012**

No.	Tahun	Kunjungan		Jumlah
		Wisnu	Wisman	
1.	2003	28.480	290	28.770
2.	2004	27.895	457	28.352
3.	2005	48.455	765	49.220
4.	2006	48.836	258	49.096
5.	2007	42.192	110	42.302
6.	2008	51.689	47	51.736
7.	2009	68.174	225	68.399
8.	2010	52.794	320	53.114
9.	2011	144.843	655	145.498

Sumber: Disbudparpora Kota Pangkalpinang

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, untuk dapat menyelenggarakan usaha pariwisata, pengusaha pariwisata wajib mendaftarkan usahanya terlebih dahulu kepada Pemerintah atau Pemerintah Daerah. Ketentuan mengenai tata cara pendaftaran usaha diatur dengan Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Pariwisata. Ada 13 (tiga belas) Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata yang mengatur tata cara pendaftaran usaha

kepariwisataan. Ke-13 bidang usaha pariwisata tersebut adalah Usaha Daya Tarik Wisata, Usaha Kawasan Pariwisata, Usaha Transportasi Wisata, Usaha Jasa Perjalanan Wisata, Usaha Jasa Makanan dan Minuman, Usaha Penyediaan Akomodasi, Usaha Penyelenggaraan Hiburan dan Rekreasi, Usaha Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran, Usaha Jasa Informasi Pariwisata, Usaha Jasa Konsultan Pariwisata, Usaha Jasa Pramuwisata, Usaha Wisata Tirta dan Usaha SPA.

Sejak tahun 2011, Pemerintah Kota Pangkalpinang melalui Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang menerbitkan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Tanda Daftar Usaha Pariwisata adalah dokumen resmi yang membuktikan bahwa usaha pariwisata yang dilakukan oleh pengusaha telah tercantum di dalam Daftar Usaha Pariwisata. Tanda Daftar Usaha Pariwisata tersebut diperlukan guna menjamin kepastian hukum bagi pengusaha dalam menjalankan usahanya. Dilain pihak, Tanda Daftar Usaha Pariwisata berguna bagi pemerintah dalam menyediakan sumber informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Pada tahun 2011, Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang telah menerbitkan 80 (delapan puluh) Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) kepada para pengusaha di bidang kepariwisataan. TDUP yang diterbitkan tersebut lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.3 Data Pelayanan TDUP pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang Tahun 2011**

No.	Bidang Usaha	Jumlah
1.	Penyediaan akomodasi	9
2.	Jasa perjalanan wisata	17
3.	Jasa makanan dan minuman	13
4.	Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi	33
5.	Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran	5
6.	Spa	3
Jumlah		80

Sumber : Disbudparpora Kota Pangkalpinang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah harus memenuhi asas-asas pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status.

- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Seiring dengan pertumbuhan usaha di bidang kepariwisataan dan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat tentang perbaikan kualitas pelayanan, maka pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang dilaksanakan Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang selama ini perlu dianalisis kualitas pelaksanaannya apakah sudah sesuai dengan tuntutan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 dan harapan masyarakat. Untuk mengetahui dan mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dibutuhkan indikator dan informasi tentang pelayanan tersebut dari persepsi penerima layanan.

Pentingnya penilaian pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat dikemukakan oleh Dwiyanto (2005:331) yang menyatakan bahwa beberapa alasan survei pengguna layanan diperlukan, yaitu :

1. Para pengguna layanan publik adalah warga negara yang memiliki hak-hak politik yang harus dihormati yang dapat digunakan untuk menentukan nasib birokrasi penyelenggara pelayanan dan para pejabatnya.
2. Warga bangsa memiliki *voice* yang dapat digunakan untuk menyampaikan aspirasi pelayanan, membentuk opini publik mengenai kinerja birokrasi dan pejabat publik, mempengaruhi keputusan publik, serta memilih para pejabat publik yang dipercaya mampu mewujudkan aspirasinya.
3. Tuntutan warga negara untuk berperan serta dalam proses kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik semakin besar dan tak terhindarkan.

Berdasarkan hasil evaluasi Inspektorat Kota Pangkalpinang terhadap Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang Tahun 2011, masih

ditemui berbagai permasalahan di bidang pelaksanaan pelayanan publik, diantaranya adalah laporan akuntabilitas yang dibuat belum menyajikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang, salah satu anggota DPRD Kota Pangkalpinang dalam harian lokal Pangkalpinang Pos edisi Senin 1 Agustus 2011, juga mengkritisi pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang belum memenuhi standar kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan alasan-alasan yang dikemukakan diatas dan mengingat kondisi faktual pelayanan yang diselenggarakan Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang yang masih perlu terus ditingkatkan, maka survei yang berkaitan dengan kualitas pelayanan sangat penting untuk dilaksanakan. Berdasarkan hal-hal tersebut, perlu diteliti kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang. Oleh karena itu, penulis memilih judul Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang”.

## **2. Perumusan Masalah**

Atas latar belakang tersebut, rumusan masalah yang hendak dijawab dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang?

### **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang;
2. Menganalisis faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

### **4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk mengkaji berbagai teori tentang pelayanan publik;
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian kebijakan publik;

- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu rujukan teoritis dalam melakukan kajian lebih jauh tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

## 2. Kegunaan praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Pemerintah Kota Pangkalpinang dalam meningkatkan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata.
- b. Dengan penelitian ini, penulis sebagai Pegawai Negeri Sipil dapat meningkatkan kemampuan diri dalam melihat, merumuskan dan membuat alternatif peningkatan kualitas pelayanan publik.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB II

### KERANGKA TEORITIK

#### A. Kajian Teoritik

##### 1. Pariwisata

Dalam kosa kata bahasa Indonesia, kata “wisata”, “tamasya”, “piknik”, “melancong”, “pelesir” dan “rekreasi” memiliki makna yang sama, yakni kegiatan berpergian ke suatu tempat yang indah untuk bersenang-senang. Kegiatan wisata yang dilakukan berulang-ulang atau berkali-kali disebut dengan kata “pariwisata”. Secara etimologis, pariwisata terdiri dari kata wisata yang berarti perjalanan (*travelling*); kata wisatawan yaitu orang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan (*travelers*), dan kepariwisataan yaitu hal, kegiatan atau segala sesuatu yang berhubungan dengan pariwisata. Sifat kegiatan pariwisata adalah sosial, ekonomi, kebudayaan yang timbul sebagai efek dari perjalanan wisata (Soemanto, 2010).

Yoeti (1991:103) mendefinisikan pariwisata sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain.

Selengkapnya Yoeti mengemukakan pengertian pariwisata sebagai berikut :

“Pariwisata berasal dari dua kata, yakni *Pari* dan *Wisata*. *Pari* dapat diartikan sebagai banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap. Sedangkan wisata dapat diartikan sebagai perjalanan atau bepergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata “*travel*” dalam bahasa Inggris. Atas dasar itu, maka kata “Pariwisata” dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan “*Tour*”. “

Lebih lanjut Yoeti (1991:109) mengemukakan bahwa wisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi tetap semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna bertamasya dan rekreasi atau juga untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Pengertian pariwisata yang lain adalah perjalanan meninggalkan rumah dalam waktu yang relatif singkat dan uang yang dibelanjakan di daerah tujuan wisata tersebut dihasilkan dari tempat sendiri dan bukan di tempat kunjungan tersebut (Spillane, 1994:8). Pendapat ini melihat pariwisata sebagai kegiatan perjalanan meninggalkan rumah tanpa melihat tujuan dari perjalanan tersebut dan dengan penekanan pada sumber biaya perjalanan yang tidak didapatkan di tempat yang dikunjungi.

Pariwisata juga dimaknai sebagai peralihan tempat yang bersifat sementara dari seseorang atau beberapa orang dengan maksud memperoleh pelayanan yang diperuntukkan bagi kepariwisataan itu oleh lembaga-lembaga yang digunakan untuk maksud tersebut (Buchli dalam Yoeti, 1991:107). Salah satu yang membedakan dengan pendapat sebelumnya, pendapat ini memandang bahwa pariwisata dapat dilakukan secara perorangan maupun bersama-sama.

E.Guyer-Freuler dalam bukunya yang berjudul *Handbuch des Schweizerischen Volkswirtschaft*, yang dialih bahasakan oleh Nyoman S. Pedit (1981:29) merumuskan pariwisata dalam arti modern merupakan gejala zaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuh terhadap keindahan alam, kesenangan dan kenikmatan alam semesta, dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya

pergaulan berbagai bangsa dan kelas dalam masyarakat sebagai hasil perkembangan perniagaan, industri dan perdagangan serta penyempurnaan sarana transportasi.

Tidak semua orang yang melakukan perjalanan dapat disebut sebagai wisatawan. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi agar seseorang yang melakukan perjalanan dapat disebut wisatawan. F.W. Ogilvie (*dalam* Pendit 1981:29) mengatakan bahwa wisatawan adalah semua orang yang memenuhi dua syarat, pertama bahwa mereka meninggalkan rumah kediamannya untuk jangka waktu kurang dari satu tahun, dan kedua bahwa mereka pergi ke tempat yang mereka kunjungi tidak untuk mencari nafkah di tempat tersebut.

A.J. Norwal (*dalam* Pendit 1981:30) juga mengatakan bahwa wisatawan adalah seorang yang memasuki wilayah di negeri asing dengan maksud atau tujuan apapun, asalkan bukan untuk tinggal selamanya atau usaha-usaha yang teratur melintasi perbatasan dan mengeluarkan uangnya di negeri yang dikunjungi, bukan diperoleh di negeri tersebut.

Pada tahun 1963, PBB mengadakan konferensi yang membahas mengenai perjalanan dan *tourisme* internasional di Roma. Konferensi tersebut antara lain menghasilkan kesepakatan tentang definisi perjalanan wisata sebagai berikut:

*”Perjalanan wisata adalah mereka yang melakukan perjalanan lebih dari 24 jam dengan tujuan : pertama, kriteria (rekreasi, liburan, kesehatan, belajar, agama dan olahraga), kedua, bisnis, keluarga dan rapat.”*  
(Pendit, 1995: 65)

Menurut Spillane (1994:138), ada lima karakteristik pariwisata :

1. Produk wisata tidak dapat dipindahkan. Orang tidak dapat membawa produk wisata kepada langganan, akan tetapi langgananlah yang mengunjungi, mengalami dan datang untuk menikmati;
2. Dalam pariwisata produksi dan konsumsi terjadi pada saat yang sama. Tanpa langganan yang sedang mempergunakan jasa itu tidak akan terjadi produksi;
3. Sebagai suatu jasa maka pariwisata memiliki berbagai keragaman bentuk. Sehingga bidang pariwisata tidak ada standar ukuran yang objektif, sebagaimana produk yang lain, misalnya panjang, lebar, isi dan kapasitas seperti pada sebuah mobil;
4. Langganan tidak dapat mencicipi produk itu sebelumnya bahkan tidak dapat mengetahui atau menguji produk itu sebelumnya;
5. Dari segi usaha, produk pariwisata merupakan usaha yang mengandung resiko besar, memerlukan modal besar, tetapi permintaan sangat peka terhadap perubahan situasi ekonomi, politik, sikap masyarakat atau kesenangan wisatawan.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang definisi pariwisata diatas, penulis menyimpulkan bahwa pengertian pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan perjalanan yang dilakukan seseorang ke suatu tempat untuk sementara waktu bukan untuk mencari nafkah.

## **2. Pelayanan**

Secara sederhana, Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997, *dalam* Ratminto dan Winarsih 2010:2) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sementara itu, pengertian yang lebih luas disampaikan oleh Daviddow dan Utal (1989, *dalam* Sutopo dan Suryanto 2009:9)

bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Definisi yang lebih rinci dikemukakan oleh Gronroos (1990, *dalam* Ratminto dan Winarsih 2010:2) sebagai berikut:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”.

Selain tidak kasat mata, pelayanan juga pada kenyataannya merupakan tindakan sosial yang merupakan perpaduan antara produksi dan konsumsi yang terjadi bersamaan di tempat yang sama. Norman (1991, *dalam* Sutopo dan Suryanto 2009:8) menguraikan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Menurut Kotler *dalam* Sampara Lukman (Sinambela, 2008:5), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara Lukman sendiri berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang tidak mendatangkan suatu kepemilikan. Kotler *dalam* Wasistiono (2001:53)

berpendapat bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain tersebut merupakan proses pemenuhan kebutuhan bagi pihak yang menerima pelayanan. Oleh karena itu Batinggi dan Ahmad (2008:1.18) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Selaras dengan pendapat tersebut, Moenir (2006:16) juga mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Lovelock & Gomersson (2004, dalam Tjiptono dan Chandra 2007:22) menyatakan bahwa keempat karakteristik tersebut adalah *intangibility*, *heterogeneity*, *inseparability* dan *perishability*. *Intangibility* bermakna bahwa jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. *Heterogeneity* mempunyai arti bahwa jasa bersifat sangat variabel karena terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. *Inseparability* mempunyai pengertian bahwa dalam pemasaran jasa terjadi interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan. *Perishability* berarti jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali atau dikembalikan.

Perbedaan karakteristik antara pelayanan barang dan jasa menurut Gronroos yang dikutip Subarsono (2005:142) adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa**

<b>Pelayanan Barang</b>	<b>Pelayanan Jasa</b>
Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Homogen, satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang	Heterogen, satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi	Proses produksi dan distribusi pelayanan bersamaan pada saat konsumsi
Berupa barang/benda	Berupa proses atau kegiatan
Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli
Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi	Pembeli terlibat dalam proses produksi
Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan
Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan

Sumber : Gronroos dalam Subarsono (2005:142).

Selain perbedaan karakteristik sebagaimana dikemukakan oleh Gronroos, perbedaan karakteristik antara produk (barang) dan jasa pelayanan juga dapat dilihat dari sisi objek, tujuan, keterlibatan konsumen, dan peran moral karyawan. Zemke (1996) mengemukakan perbedaan karakteristik antara produk (barang) dan jasa pelayanan yang dikutip Ratminto dan Winarsih (2010:3) adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2 Karakteristik Produk (Barang) dan Pelayanan**

<b>Produk (Barang)</b>	<b>Jasa Pelayanan</b>
Konsumen memiliki objeknya	Konsumen memiliki kenangan, pengalaman atau memori tersebut tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain
Tujuan pembuatan barang adalah keseragaman, semua barang adalah sama	Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah special
Suatu produk atau barang dapat disimpan di gudang, sampelnya dapat dikirim ke konsumen	Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, ini tidak dapat disimpan di gudang atau dikirimkan contohnya
Konsumen adalah pengguna akhir yang tidak terlibat dalam proses produksi	Konsumen adalah rekanan yang terlibat dalam proses produksi
Kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan output dengan spesifikasinya	Konsumen melakukan control kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya
Jika terjadi kesalahan produksi, produk (barang) dapat ditarik kembali ke pasar	Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah meminta maaf
Moral karyawan sangat penting	Moral karyawan berperan sangat menentukan

Sumber : Zemke *dalam* Ratminto dan Winarsih (2010:3).

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan para ahli di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen;
2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik;
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan;
4. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

### 3. Pelayanan Publik

Istilah “publik” berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sudah diserap menjadi bahasa Indonesia menjadi “publik” yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan (*dalam Sinambela, 2008:5*) mendefinisikan publik sebagai sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Pengertian publik menurut Oemi Abdurrahman dalam bukunya yang berjudul *Dasar-Dasar Public Relations* adalah:

“Sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan kelompok kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk ke dalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung”. (Abdurrahman, 1995:28).

Pelayanan publik menurut Kurniawan (*dalam Sinambela, 2008:5*) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berbeda dengan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan usaha yang bertujuan mencari laba, pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau badan usaha lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, tidak berorientasi pada laba. Pada organisasi pemerintah istilah pelayanan dikenal dengan pelayanan umum atau pelayanan publik. Konsepsi pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu (Istianto,2009:146). Sementara itu, Subarsono (2005:141) juga menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Senada dengan dua pendapat diatas, konsep mengenai pelayanan umum juga dikemukakan oleh Moenir (2002:16) yang menyatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sementara itu, Ndraha (1996 *dalam* Djaenuri 2001:14) menyatakan bahwa layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hubungan ini dikenal hak bawaan sebagai manusia dan hak pemberian. Hak bawaan selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak pemberian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak pemberian itulah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat termasuk pribadi-pribadi pemilik hak bawaan.

Pengertian pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* mendefinisikan pelayanan publik adalah:

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya”. (Dwiyanto, 2008:136)

Wasistiono (2001:51) menyatakan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah tapi juga pihak swasta. Lebih lanjut Wasistiono menjelaskan bahwa tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik atau masyarakat. Ada enam alasan mengapa pemerintah harus memahami dan komitmen terhadap pentingnya pelayanan publik, yaitu:

1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya. Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
2. Dalam menjalankan kegiatannya, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan dari pada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen,
3. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping maupun ke atas. Hal ini disebabkan karena belum adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan standar yang dapat diterima secara umum,

4. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah sering mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) dari pada pandangan mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.
6. Penyelenggaraan pemerintahan yang tidak demokratis dan cenderung represif seperti yang selama ini dipraktekkan selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat.

Sutopo dan Suryanto (2009:9) menyatakan bahwa fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum (publik) memiliki tiga jenis fungsi pelayanan, yaitu pemberdayaan (*environmental service*), pembangunan (*development service*) dan perlindungan (*protective service*). Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga dapat dibedakan berdasarkan siapa yang dapat menikmati atau memperoleh dampak dari suatu layanan, baik seseorang secara individu maupun kelompok atau kolektif.

Berkenaan dengan bentuk pelayanan publik, baik pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun yang dilakukan oleh pihak swasta, Batinggi dan Ahmad (2008:6.12) menyatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu: layanan secara lisan; layanan melalui tulisan dan layanan melalui perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering terkombinasi.

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, pengertian pelayanan umum adalah:

“Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sementara itu, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Berkenaan dengan karakteristik pelayanan publik, Laing (2003, dalam Dwiyanto 2005:182) menjelaskan bahwa karakteristik pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Dalam Kegiatan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik yang lebih besar dibandingkan dengan upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis. Namun jika pelayanan publik disediakan oleh sektor swasta pada umumnya lebih banyak pada pertimbangan ekonomi, maka penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah tidak didasarkan pertimbangan untuk memperoleh keuntungan ekonomi semata, melainkan lebih banyak pada pertimbangan untuk mewujudkan keadilan sosial (Social Justice) bagi masyarakat. Berdasarkan karakteristik diatas pelayanan publik bukan hanya memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan akan tetapi lebih dari itu, pelayanan publik dapat merealisasikan tujuan politik dari pemerintah, misalnya penyediaan pelayanan pendidikan dan kesehatan selain mempermudah akses juga dapat mengangkat taraf pendidikan masyarakat kurang mampu;
2. Pelayanan publik juga dicirikan oleh adanya asumsi bawa pengguna layanan lebih dilihat posisinya sebagai warga negara daripada hanya sebagai pengguna layanan (customers) semata. Asumsi ini sebenarnya merupakan konsekuensi lebih lanjut dari karakteristik pelayanan yang pertama. Karena tugas pemerintah tidak semata-mata mencari keuntungan, maka hubungan antara pemerintah dengan pengguna jasa tidak dapat dilihat sebagai hubungan yang bersifat resiprokal antara penarik pajak (pemerintah) dan pembayar pajak (warga negara ) sebagai mana kita jumpai di pelayanan publik yang disediakan sektor swasta. Akan tetapi secara fundamental lebih dilandasi adanya

komitmen bersama antara pemerintah dan pihak yang diperintah (warga Negara) untuk membangun suatu negara, dengan kata lain keyword yang harus dipahami adalah adanya equality (Kesetaraan) dengan demikian harus mempunyai akses yang sama untuk memperoleh pelayanan publik yang mereka butuhkan;

3. Pelayanan publik juga dicirikan dengan oleh karakter pengguna layanan (customers) yang kompleks dan multidimensional. Multidimensional tersebut tercermin dari level pemanfaat layanan yang dapat bersifat individu, keluarga dan komunitas. Misalnya dalam beberapa jenis pelayanan publik seperti pelayanan pendidikan atau pelayanan sosial lainnya bukan saja akan memberi manfaat bagi orang yang memanfaatkan program tersebut aja akan tetapi juga akan berdampak pada keluarga dan masyarakat secara keseluruhan.

Ada beberapa faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Menurut Istianto (2009:149) faktor-faktor tersebut adalah:

1. Sistem, prosedur dan metode yang dibutuhkan dalam pelayanan publik yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan,
2. Personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan publik, sehingga aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat,
3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik dibutuhkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik,
4. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Pelayanan dapat dibedakan berdasarkan bentuk/jenis yang dihasilkan.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi

tiga kelompok jenis pelayanan yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk /jenis barang yang digunakan oleh publik .
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **4. Kualitas Pelayanan**

Menurut *American Society for Quality Control* (dalam Lupiyoadi 2001:144), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Sementara itu, Lupiyoadi (2001:144) berpendapat bahwa kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

Senada dengan definisi di atas, Philip Kotler (dalam Arief, 2007:117) menjelaskan kualitas sebagai keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Gronroos (1990, dalam Tjiptono 2006:260) menyatakan bahwa kualitas suatu jasa yang dipersepsikan terdiri atas dua dimensi utama yaitu dimensi yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipersepsikan pelanggan dan dimensi yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa. Gronroos (1990) mengemukakan enam kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan baik sebagai berikut :

- a) Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, system operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan

- ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara professional.
- b) Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
  - c) Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan system operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah dan dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
  - d) Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
  - e) Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
  - f) Pelanggan menyadari bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/tambah yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan .

Definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006:259).

Menurut Sinambela (2008:6), secara konvensional kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keterandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Batinggi dan Ahmad (2008:2.23) berpendapat bahwa untuk mencapai pelayanan umum yang berkualitas perlu diterapkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Semua pihak harus mengetahui dan memahami proses dan prosedur.
- c. Disiplin bagi pelaksana untuk mentaati proses dan prosedur.
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.

- e. Perlu penciptaan iklim yang kondusif bagi pengembangan budaya organisasi untuk penciptaan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Albrecht dan Zemke (1990, *dalam* Subarsono 2005:145) berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini berarti bahwa organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibutuhkan standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan atau acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (UU Nomor 25 Tahun 2009). Mengingat pentingnya standar pelayanan ini, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggara pelayanan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan

kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan tersebut sekurang-kurangnya meliputi:

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

Untuk mengukur kinerja organisasi penyelenggara pelayanan diperlukan indikator-indikator. Ada beberapa indikator yang dapat digunakan mengukur kinerja organisasi. Indikator-indikator tersebut sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut. Menurut Lenvine (1990, dalam Subarsono 2005:147), produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. Lebih rinci Lenvine menjelaskan tiga indikator tersebut adalah sebagai berikut:

- a) *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan

sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Gibson, Ivancevich & Donnelly (2008:33) memasukkan dimensi waktu (jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang) dalam melihat kinerja organisasi publik. Produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan untuk ukuran jangka pendek; persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah; serta kelangsungan hidup untuk jangka panjang. Unsur-unsur yang ada dalam tiga dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- (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 ukuran 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 menanggapi permintaan pelanggan.
- (5) Kepuasan menunjukkan 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 adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumberdaya.
- (8) Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis di dalam menghadapi segala perubahan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan dari masyarakat. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kualitas pelayanan.

Menurut LAN (2003, *dalam* Sutopo dan Suryanto 2009:21), kriteria-kriteria pelayanan yang berkualitas tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. *Reliabilitas*, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas, yaitu petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan terbuka, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan, yaitu komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-ruguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan, hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
- n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Menurut Hardiyansyah (2009), ada enam faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor dominan tersebut adalah: (1) Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur; (2) Kemampuan aparatur; (3) pengawasan/kontrol sosial; (4) Perilaku birokrasi/aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi. Faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut tentu saja berbeda antara lokasi penelitian yang satu dengan lokasi penelitian yang lain. Namun demikian, masing-masing faktor mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Artinya, secara umum dapat dikatakan bahwa keenam faktor tersebut secara dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik disamping faktor-faktor lainnya.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa terdapat dua pendekatan dalam mengukur kinerja suatu organisasi yaitu

pendekatan proses dan pendekatan hasil. Pada pengukuran kinerja dengan pendekatan hasil, indikator-indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Efektivitas, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi;
- 2) Produktivitas, yaitu ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan lingkungan;
- 3) Efisiensi, yaitu perbandingan terbalik antara keluaran dan masukan;
- 4) Kepuasan, yaitu seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat;
- 5) Keadilan, yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Sedangkan pada pengukuran kinerja dengan pendekatan proses, indikator-indikator yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat;
- 2) Responsibilitas, yaitu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan;
- 3) Akuntabilitas, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-

ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat;

- 4) Keadaptasian, yaitu ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan terjadi di lingkungannya;
- 5) Kelangsungan hidup, yaitu seberapa jauh organisasi dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetensi dengan organisasi lain atau program lain;
- 6) Transparansi, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan yang wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta;
- 7) Empati, yaitu perlakuan atau perhatian organisasi penyelenggara pelayanan terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yang sudah sangat umum digunakan adalah lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml *et.al.* dalam Dwiyanto (2005:148) beliau mengemukakan lima dimensi sebagai indikator untuk mengukur kualitas suatu pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness*, yaitu kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy*, yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

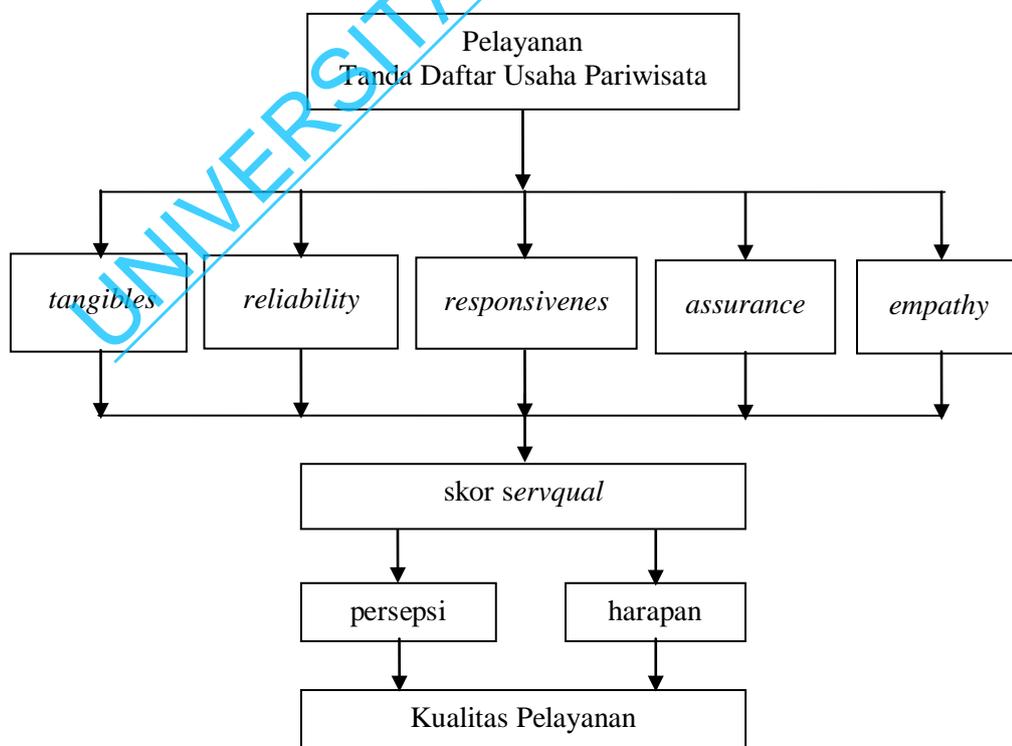
Berkaitan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Zeithaml *et. al.* tersebut, maka untuk mengukur kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang, penulis menggunakan lima dimensi pelayanan, yaitu :

- 1) *Tangibles* yaitu peralatan pelayanan, ruang pelayanan, dan penampilan petugas yang dimiliki Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata;
- 2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang dalam menerapkan biaya pelayanan, persyaratan administrasi, dan prosedur pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang dijanjikan secara akurat;
- 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kesiapan petugas Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang dalam menyediakan informasi, waktu pelayanan, dan bantuan petugas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata;
- 4) *Assurance* atau kepastian adalah ketelitian petugas, kejelasan wewenang dan tanggung jawab, serta pengetahuan dan keterampilan para petugas Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata;
- 5) *Empathy* adalah pelayanan pengaduan dan keadilan petugas Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata.

## B. Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan. Pengukuran respon pelanggan dilakukan secara langsung atas pelayanan yang telah diberikan pemberi jasa. Kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan (Zeithaml dan Bitner, 1996 dalam Sylvana 2006:63). Untuk mengukur kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkajene Digunakan beberapa indikator dari dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Berdasarkan kajian teoritis seperti yang telah diuraikan di atas, maka kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

### C. Definisi Konsep dan Operasional

Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila dalam proses pelayanannya lebih mengutamakan kepentingan publik dan mengedepankan kualitas pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan akan menilai langsung pelayanan yang diberikan. Apabila yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapannya, maka masyarakat akan memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan atau kinerja pelayanan publik. Demikian juga jika pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapannya, maka masyarakat akan memberikan penilaian tidak baik terhadap kualitas pelayanan atau kinerja pelayanan publik.

Kebijakan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh instansi pelayanan publik. Dengan menganalisis kualitas pelayanan publik, akan dapat diketahui apakah pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang, penelitian ini menggunakan dimensi dan indikator dengan menampilkan persepsi dan harapan konsumen yang digambarkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.3 Dimensi dan Indikator Pelayanan TDUP**

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Peralatan pelayanan
	Ruang pelayanan
	Penampilan petugas
<i>Reliability</i>	Biaya pelayanan

(keterandalan)	Persyaratan administrasi
	Prosedur pelayanan
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Ketersediaan informasi
	Waktu pelayanan
	Bantuan petugas
<i>Assurance</i> (jaminan)	Ketelitian petugas
	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab
	Pengetahuan dan ketrampilan petugas
<i>Emphaty</i> (empati)	Pelayanan pengaduan
	Keadilan pelayanan

#### D. Penelitian Terdahulu

Penelitian Ghozali Efendi (2011:98) tentang Analisis Pelayanan Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang menyimpulkan bahwa responden pemberi layanan dan penerima layanan merasa puas terhadap dimensi *tangibles* (bukti fisik) pelayanan kesehatan hewan terkait dengan jumlah petugas pelayanan yang mencukupi dan fasilitas pelayanan berupa gedung, alat kesehatan hewan dan obat-obatan.

Penelitian Desy Luciwaty (2010:97) tentang Analisis Kinerja Pelayanan Pembuatan Izin Trayek dengan Model *Servqual* pada Dinas Perhubungan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan pembuatan izin trayek pada Dinas Perhubungan dengan menggunakan model *servqual* ditinjau dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* kinerjanya belum baik. Analisa *gap* seluruh dimensi diperoleh hasil negatif yang menunjukkan harapan responden lebih besar daripada persepsi, dengan nilai *gap* terbesar yaitu pada dimensi *responsiveness* dengan nilai rata-rata *gap* sebesar 7,41, dengan indikator pegawai sangat mudah membantu, waktu

penyelesaian pelayanan, prosedur pelayanan. Dari keseluruhan indikator pada dimensi *responsiveness*, *gap* paling besar pada indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai *gap* -7,89 artinya harapan pengguna layanan untuk indikator ini sangat besar adanya perubahan dalam penyelesaian pembuatan izin trayek yang tidak memerlukan waktu lama.

Penelitian Yusup (2011:105) tentang Analisis Kualitas Pelayanan Gizi dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Depati Hamzah Pangkalpinang menyimpulkan bahwa responden merasa puas terhadap dimensi *tangibles* pelayanan gizi rawat inap di RSUDH terkait dengan peralatan makan yang digunakan, serta penampilan petugas pembagi makanan yang rapi dan bersih. Responden juga merasa puas terhadap dimensi *responsiveness* pelayanan gizi rawat inap di RSUDH dalam hal prosedur pemberian makanan yang cepat dan sederhana dan ketanggapan petugas pada saat pasien membutuhkan makanan. Untuk dimensi *empathy*, pelayanan gizi rawat inap di RSUDH terutama penilaian kepada petugas pembagi makanan yang sopan, ramah, tidak cemberut, serta sikap petugas yang sabar dan simpatik, responden merasa puas. Sedangkan untuk dimensi *reliability* dan *assurance* pelayanan gizi rawat inap di RSUDH, responden merasa biasa saja.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini dirancang untuk menganalisis kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang dengan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung (Sukmadinata, 2006:72).

Digunakannya metode deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami kondisi objek penelitian dengan menganalisis persepsi dan harapan responden dengan menggunakan perhitungan statistik.

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata dari Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang pada tahun 2011 yang berjumlah 80 orang. Teknik

pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2009:96). *Purposive sampling* digunakan karena peneliti mempunyai *judgment* pribadi dalam memilih individu-individu yang disampel (Sigit, 2003:109). Adapun syarat masyarakat penerima layanan yang bisa dijadikan responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menerima pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata dari setiap jenis bidang usaha dan bersedia dijadikan responden penelitian.

Menurut Roscoe (*dalam* Sugiyono, 2009:103), ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sedangkan menurut Gay dan Diehl (1992, *dalam* Sigit, 2003:112), untuk penelitian deskriptif sampel minimum adalah 10% dari populasi.

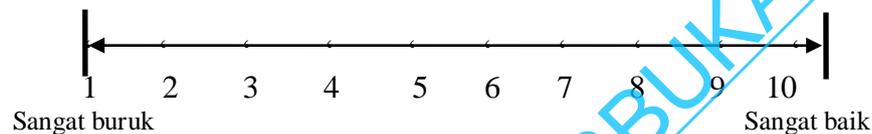
Berdasarkan pendapat Roscoe dan Gay & Diehl tersebut, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 64 orang atau 80% dari populasi masyarakat yang pernah menerima pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata dari Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang pada tahun 2011. Peneliti tidak menggunakan metode sampel jenuh atau sensus karena peneliti berasumsi bahwa dari 80 usaha kepariwisataan tersebut, ada yang tidak beroperasi lagi dan ada karyawan yang mengurus Tanda Daftar Usaha Pariwisata tidak lagi bekerja di tempat tersebut.

### **C. Instrumen Penelitian**

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari 14 pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

Skala yang digunakan dalam kuesioner ini menggunakan skala interval karena skala interval lebih banyak digunakan untuk mengukur fenomena/gejala sosial seperti untuk mengukur perilaku sosial dan kepribadian (Sugiyono, 2009:106).

Skala interval dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan penerima layanan yang diwakilkan dengan angka. Angka “1” berarti sangat buruk dan “10” sangat baik. Skala interval tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 3.1. Skala interval**

Responden dalam penelitian ini diminta untuk mengisi kuesioner mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang merupakan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang. Setiap responden memberikan nilai untuk setiap pertanyaan persepsi atau yang dirasakan penerima layanan dan harapan penerima layanan atas pelayanan yang diberikan. Dari seluruh jawaban pertanyaan dilakukan rata-rata untuk masing-masing indikator dengan cara membagi jumlah skor yang diperoleh dengan jumlah responden. Nilai rata-rata masing-masing indikator tersebut menunjukkan tingkat kualitas pelayanan dengan standar interval sebagai berikut:

1,00 - 2,99 : Sangat buruk

3,00 - 4,99 : Buruk

5,00 - 6,99 : Cukup Baik

7,00 - 8,99 : Baik

9,00 - 10,00 : Baik Sekali

Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan ini menggunakan 5 dimensi kualitas dengan 14 indikator sebagaimana tertuang dalam tabel berikut ini :

**Tabel 3.1. Instrumen Penelitian**

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Peralatan pelayanan
	Ruang pelayanan
	Penampilan petugas
<i>Reliability</i> (Keterandalan)	Biaya pelayanan
	Persyaratan administrasi
	Prosedur pelayanan
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Ketersediaan informasi
	Waktu pelayanan
	Bantuan petugas
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Ketelitian petugas
	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab
	Pengetahuan dan ketrampilan petugas
<i>Emphaty</i> (Empati)	Pelayanan pengaduan
	Keadilan pelayanan

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder. Prosedur pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan dan dilanjutkan dengan observasi untuk melengkapi data yang diperlukan. Untuk data sekunder yang merupakan data yang berhubungan dengan penelitian ini, diperoleh penulis dari

informasi dan data yang ada pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang. Observasi terhadap proses pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang dilakukan berdasarkan pedoman observasi sebagaimana tabel di bawah ini:

**Tabel 3.2. Pedoman Observasi**

No.	Indikator	Lingkup Observasi
1.	Peralatan pelayanan	Kelengkapan sarana pelayanan
2.	Ruang pelayanan	Kenyamanan, kebersihan, kerapian, kelengkapan dan keindahan
3.	Penampilan petugas	Keramahan, kesopanan, dan disiplin
4.	Biaya pelayanan	Kepastian, rincian, keterbukaan, kesesuaian dengan ketentuan, dan cara pembayaran
5.	Persyaratan administrasi	Kemudahan dan kesesuaian
6.	Prosedur pelayanan	Kejelasan, kemudahan, dan kesederhanaan prosedur pelayanan
7.	Ketersediaan informasi	Ketersediaan dan kemudahan akses informasi tentang prosedur, persyaratan, biaya, waktu, lokasi dan petugas
8.	Waktu pelayanan	Kecepatan dan kepastian waktu pelayanan
9.	Bantuan petugas	Kepedulian dan pertolongan
10.	Ketelitian petugas	Akurasi, kebenaran, ketepatan, dan keabsahan
11.	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab	Kepastian petugas, tanda pengenal, papan nama, dan surat penugasan
12.	Pengetahuan dan ketrampilan petugas	Kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan
13.	Pelayanan pengaduan	Kemudahan akses, penyelesaian keluhan
14.	Keadilan pelayanan	Kesamaan hak penerima layanan

## E. Metode Analisis Data

Langkah yang dilakukan dalam analisis data dalam penelitian ini diawali dengan menghitung frekuensi setiap skor jawaban responden untuk persepsi dan harapan terhadap pelayanan TDUP masing-masing indikator. Dari frekuensi tersebut dihitung prosentase masing-masing skor jawaban terhadap jumlah frekuensi. Kemudian dihitung total skor dengan mengalikan skor jawaban dengan frekuensi.

Langkah selanjutnya adalah dengan mengidentifikasi *gap* skor dengan metode *servqual*. Metode *servqual* ini digunakan untuk mendefinisikan kesenjangan atau *gap* (G) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu. Skor *servqual* untuk setiap pasang pernyataan, berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, *et al.*, 1990):

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Jika selisih bernilai positif maka dapat disimpulkan masyarakat penerima layanan puas atas jasa pelayanan yang diberikan yang berarti bahwa kualitas pelayanan tersebut baik. Apabila selisihnya bernilai negatif berarti masyarakat penerima layanan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan yang berarti kualitas pelayanan tersebut belum baik.

*Gap* dalam penelitian ini untuk mengetahui indikator-indikator mana dalam dimensi yang memberikan kontribusi paling besar dan paling kecil, dengan melakukan perhitungan rata-rata persepsi dan harapan masyarakat penerima layanan untuk tiap indikator, kemudian dicari rata-rata persepsi dan harapan setiap dimensi sehingga didapat nilai kesenjangan (*gap*). Apabila nilai *gap* positif berarti persepsi atau apa yang dirasakan masyarakat penerima layanan lebih besar

atau sesuai dengan harapan masyarakat penerima layanan. Apabila nilai *gap* negatif berarti apa yang diharapkan masyarakat penerima layanan tidak sesuai dengan yang dirasakan masyarakat penerima layanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Kota Pangkalpinang sebagai Ibukota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kota Pangkalpinang memiliki luas wilayah 118,4 Km<sup>2</sup> dengan batas wilayah meliputi:

- Sebelah utara berbatasan dengan Desa Pagarawan Kecamatan Merawang Kabupaten Bangka.
- Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Dul Kecamatan Pangkalan Baru Kabupaten Bangka.
- Sebelah timur berbatasan dengan Laut China Selatan.
- Sebelah barat berbatasan dengan Desa Air Duren Kecamatan Mendo Barat Kabupaten Bangka.

Kota Pangkalpinang terletak di tengah Pulau Bangka dan mempunyai posisi astronomis pada garis 106° 4' sampai dengan 106° 7' bujur timur dan garis 2° 4' sampai dengan 2° 10' lintang selatan. Secara geografis, posisi Kota Pangkalpinang berada di tengah-tengah Pulau Bangka dan menjadi pusat kegiatan lokal, pusat kegiatan kewilayahan, dan pusat pemerintahan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Letak geografis Kota Pangkalpinang secara visual dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 4.1 Peta Wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung**

Sebagaimana tertuang dalam dokumen RPJMD Kota Pangkalpinang tahun 2008-2013, Visi Kota Pangkalpinang adalah menjadi “Pusat Layanan Jasa dan Perdagangan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2013”. Kota Pangkalpinang memiliki potensi yang sangat besar pada sektor jasa dan perdagangan. Keunggulan kompetitif inilah yang menjadikan Kota Pangkalpinang sebagai *center of excellence* dari Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Rumusan visi Kota Pangkalpinang mengandung dua esensi penting yaitu menjadikan Kota Pangkalpinang sebagai pusat layanan jasa dan menjadikan Kota Pangkalpinang sebagai pusat perdagangan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Untuk menjadi Kota Pangkalpinang sebagai pusat layanan jasa, Kota Pangkalpinang berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan dunia

usaha melalui penguatan perekonomian kota pada sektor andalan menuju keunggulan kompetitif. Ruang lingkup pelayanan meliputi pelayanan jasa penunjang pendidikan, pariwisata, perdagangan, pemerintahan, keuangan, kesehatan, transportasi, dan komunikasi. Sedangkan untuk menjadikan Kota Pangkalpinang sebagai pusat perdagangan, Kota Pangkalpinang terus memacu peningkatan kontribusi sektor perdagangan terhadap perekonomian kota. Penjabaran visi Kota Pangkalpinang dituangkan antara lain dalam misi menjadikan Kota Pangkalpinang sebagai pusat layanan jasa dilaksanakan melalui penciptaan tata kelola pemerintahan yang baik.

Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang adalah unsur pelaksana otonomi daerah bidang Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 24 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Pangkalpinang. Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Walikota Pangkalpinang melalui Sekretaris Daerah.

Berdasarkan Keputusan Walikota Pangkalpinang Nomor 12 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi, Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang memiliki tugas:

1. Menyusun program, merumuskan kebijakan teknis, memberikan TDUP di bidang Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga sesuai dengan rencana strategis Pemerintah Daerah;
2. Melaksanakan pembinaan, memfasilitasi penyelenggaraan, memberdayakan sumber daya aparatur dan mitra di bidang Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga;
3. Menyelenggarakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidangnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas pokok, Dinas Kebudayaan, Pariwisata,

Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis bidang Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga;
2. Penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga yang meliputi kebudayaan dan kesenian, sarana wisata, objek wisata, pemasaran pariwisata, pemuda dan olahraga;
4. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif dinas;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

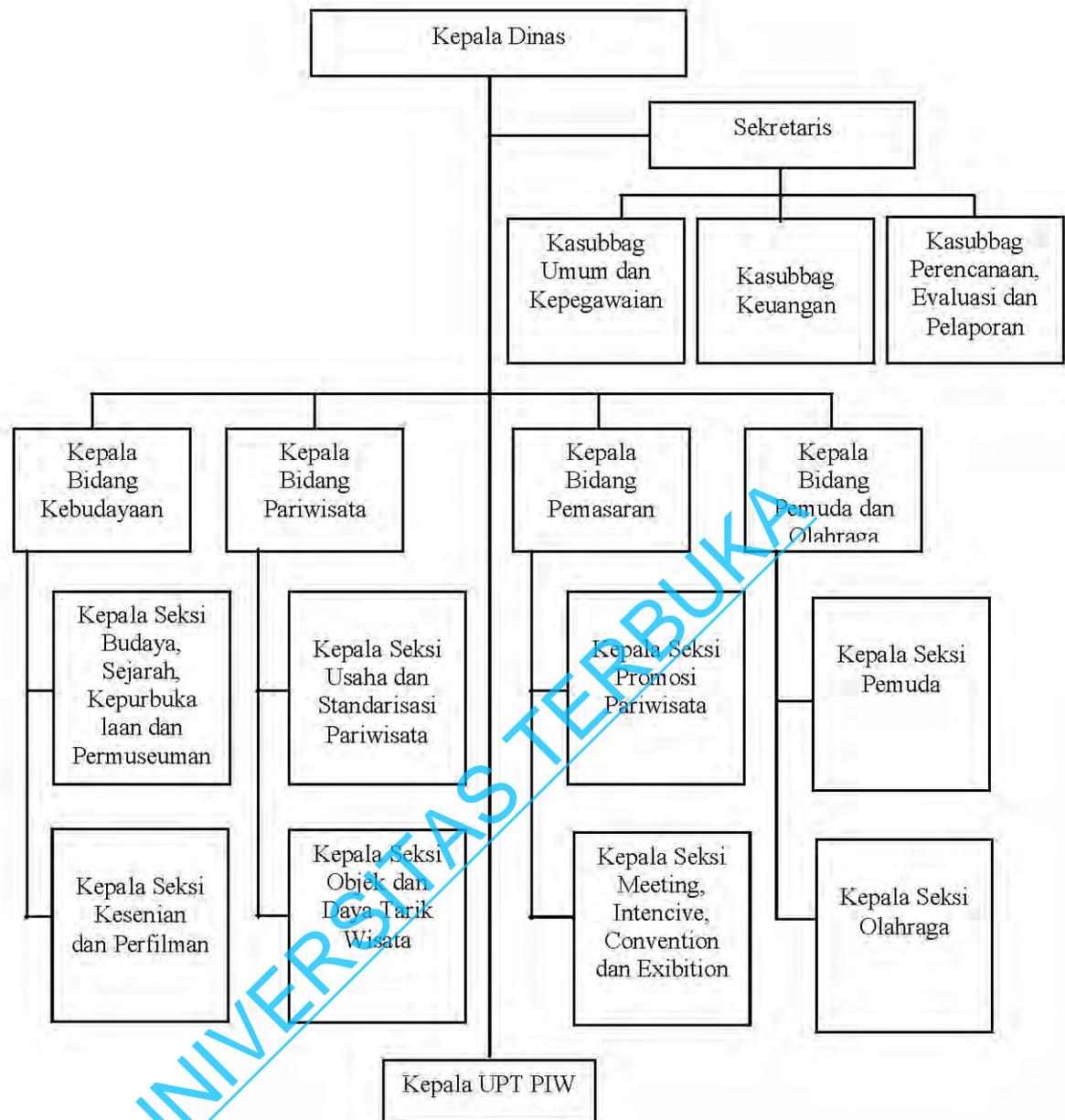
Susunan organisasi Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga

Kota Pangkalpinang terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
  - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - b. Sub Bagian Keuangan
  - c. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
3. Bidang Kebudayaan
  - a. Seksi Nilai Budaya, Sejarah, Kepurbukalaan dan Permuseuman
  - b. Seksi Kesenian dan Perfilman
4. Bidang Destinasi Pariwisata
  - a. Seksi Objek dan Daya Tarik Wisata
  - b. Seksi Usaha dan Standarisasi Pariwisata
5. Bidang Pemasaran Pariwisata
  - a. Seksi Promosi Pariwisata
  - b. Seksi MICE (Meeting, Intencive, Convention dan Exhibition)
6. Bidang Pemuda dan Olahraga
  - a. Seksi Pemuda
  - b. Seksi Olahraga
7. UPT Pusat Informasi Wisata (UPT PIW)

Sturuktur organisasi Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga

Kota Pangkalpinang secara rinci, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang**

Berdasarkan Rencana Strategis Kebudayaan, Kepariwisataan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Pangkalpinang Tahun 2008-2013, Visi Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang adalah “Terwujudnya Pangkalpinang sebagai Pusat Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Regional yang Berdaya Saing di Tahun 2013”.

Dengan visi ini diharapkan Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang mampu :

1. Menumbuhkan komitmen serta mampu memotivasi pemerintah kota, pihak swasta dan masyarakat untuk membangun kebudayaan, pariwisata, kepemudaan dan olahraga Kota Pangkalpinang;
2. Membuat kehidupan masyarakat termasuk Pemerintah Kota Pangkalpinang dan pihak swasta agar lebih bermakna dan terarah;
3. Mendorong terciptanya standar kerja yang prima;
4. Mampu menjembatani masa kini dan masa depan;
5. Memberikan gambaran dan arah yang jelas bagi pemerintah daerah di masa mendatang dalam kebijakan, orientasi, program pembangunan kebudayaan, kepariwisataan, kepemudaan dan olahraga.

Misi Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang adalah:

1. Meningkatnya kualitas dan kuantitas serta pemanfaatan sarana dan prasarana kebudayaan, kepariwisataan, kepemudaan dan olahraga untuk mendukung investasi;
2. Meningkatnya daya preservatif dan progresif di bidang kebudayaan untuk menunjang kepariwisataan serta peningkatan kualitas hidup masyarakat;
3. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia, penguatan lembaga masyarakat, swasta dan pemerintah untuk mendukung daya saing di bidang kebudayaan, kepariwisataan, kepemudaan dan olahraga.
4. Mengembangkan produk-produk kebudayaan dan pariwisata secara seksama agar tetap terjaga otensitasnya dengan tetap berorientasi kepada pasar;
5. Mengembangkan kerjasama dengan daerah lain dan lembaga yang bergerak di bidang kebudayaan dan pariwisata dalam melaksanakan promosi, pemasaran dan pengembangan pariwisata;
6. Meningkatnya prestasi kepemudaan dan olahraga serta mengembangkan kerjasama dengan daerah lain dan lembaga yang bergerak di bidang kepemudaan dan olahraga.

Sumber daya manusia Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang per 31 Mei 2012 berjumlah 43 orang terdiri atas 37 PNS, 3 CPNS dan 3 Pegawai Honorer yang diklasifikasikan berdasarkan pendidikan sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Data Pegawai Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang per 31 Mei 2012 berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	S-3	-
2.	S-2	3
3.	S1/D IV	20
4.	D III	6
5.	D I	-
6.	SLTA	14
7.	SLTP	-
8.	SD	-
	Jumlah	43

Sumber: Disbudparpora Kota Pangkalpinang

Dari tahun ke tahun, jumlah kunjungan wisalawan ke Kota Pangkalpinang cenderung mengalami peningkatan dan menunjukkan gejala optimis bahwa perkembangan kepariwisataan di Kota Pangkalpinang akan maju dan berkembang. Data kunjungan wisnu dan wisman ke Kota Pangkalpinang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Data Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara ke Kota Pangkalpinang Tahun 2003-2011**

No.	TAHUN	KUNJUNGAN		JUMLAH
		Wisnu	Wisman	
1.	2003	28.480	290	28.770
2.	2004	27.895	457	28.352
3.	2005	48.455	765	49.220
4.	2006	48.836	258	49.096
5.	2007	42.192	110	42.302
6.	2008	51.689	47	51.736
7.	2009	68.174	225	68.399
8.	2010	52.794	320	53.114
9.	2011	144.843	655	145.498

Sumber: Disbudparpora Kota Pangkalpinang

Dalam kaitannya dengan pariwisata, faktor wisatawan merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan dan pengembangan kepariwisataan. Wisatawan baik domestik maupun mancanegara merupakan segmen pasar yang harus tetap menjadi perhatian dalam pengembangan kepariwisataan. Besar kecilnya jumlah kunjungan wisatawan merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan pengembangan sektor ini. Konstelasi wilayah Kota Pangkalpinang tersebut merupakan salah satu peluang penting dalam menangkap kunjungan wisatawan khususnya wisatawan dari luar daerah.

Melihat potensi dan peluang kewilayahan Kota Pangkalpinang dalam konteks interregional tersebut, memberikan implikasi bagi kesiapan pemerintah kota dalam menangkap peluang ini, terutama bagi perkembangan kepariwisataan. Faktor ini merupakan faktor penting mengingat pariwisata merupakan salah satu *tool* bagi pengembangan wilayah. Kesiapan infrastruktur baik infrastruktur fisik maupun kelembagaan merupakan faktor internal kelembagaan yang harus diperbaiki.

#### **B. Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata**

Tujuan dari pelayanan pendaftaran usaha pariwisata adalah untuk menjamin kepastian hukum dalam menjalankan usaha pariwisata bagi pengusaha dan menyediakan sumber informasi bagi semua pihak yang berkepentingan mengenai hal-hal yang tercantum dalam Daftar Usaha Pariwisata. Tanda Daftar Usaha Pariwisata juga berfungsi sebagai bukti bahwa pengusaha telah dapat menyelenggarakan usaha pariwisata.

Bidang usaha dan jenis usaha pariwisata dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.3 Bidang Usaha Dan Jenis Usaha Pariwisata**

No.	Bidang Usaha	Jenis Usaha
1.	daya tarik wisata	1. daya tarik wisata alam; 2. daya tarik wisata budaya; 3. daya tarik wisata buatan/binaan manusia; 4. daya tarik wisata alam laut; 5. daya tarik wisata alam pantai; 6. daya tarik wisata alam pulau; 7. daya tarik wisata alam sungai; 8. daya tarik wisata alam danau; 9. daya tarik wisata kawasan pemancingan; 10. daya tarik wisata budaya museum; 11. daya tarik wisata budaya monumen; 12. daya tarik wisata budaya benteng pertahanan; 13. daya tarik wisata budaya atraksi budaya; 14. daya tarik wisata budaya tarian; 15. daya tarik wisata budaya adat istiadat; 16. daya tarik wisata budaya rumah ibadah; 17. daya tarik wisata buatan <i>theme park</i> ; 18. daya tarik wisata buatan <i>landscape</i> ; 19. daya tarik wisata buatan <i>waterboom</i> ; 20. daya tarik wisata buatan <i>kids station</i> .
2.	kawasan pariwisata	1. kawasan wisata alam; 2. kawasan wisata budaya; 3. desa wisata; 4. ekowisata.
3.	jasa transportasi	1. angkutan darat; 2. angkutan laut; 3. angkutan udara.
4.	jasa perjalanan wisata	1. biro perjalanan wisata; 2. agen perjalanan wisata; 3. biro perjalanan haji dan umrah; 4. gerai tiket/hotel.
5.	jasa makanan dan minuman	1. restoran; 2. café ; 3. bar/rumah minum; 4. rumah makan; 5. warung kopi; 6. kantin; 7. catering; 8. pusat penjualan makanan (memiliki stan

		<p>makanan/minuman);</p> <p>9. jasa boga (toko roti, donat, kue, dan makanan lainnya).</p>
6.	penyediaan akomodasi	<p>1. hotel;</p> <p>2. penginapan;</p> <p>3. pondok wisata;</p> <p>4. cottage;</p> <p>5. villa;</p> <p>6. wisma;</p> <p>7. perkemahan;</p> <p>8. persinggahan/caravan.</p>
7.	penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi	<p>1. gelanggang olah raga;</p> <p>2. gelanggang seni;</p> <p>3. arena permainan;</p> <p>4. hiburan malam;</p> <p>5. panti pijat;</p> <p>6. taman rekreasi;</p> <p>7. karaoke;</p> <p>8. jasa impresariat;</p> <p>9. salon kecantikan;</p> <p>10. tukang cukur (<i>barber shop</i>);</p> <p>11. kolam memancing;</p> <p>12. bioskop;</p> <p>13. mesin permainan;</p> <p>14. pentas pertunjukan satwa;</p> <p>15. balai pertemuan umum;</p> <p>16. dunia fantasi;</p> <p>17. gelanggang olah raga tertutup dan gelanggang olah raga terbuka;</p> <p>18. gelanggang renang;</p> <p>19. gelanggang bola gelinding (<i>bowling</i>);</p> <p>20. kolam renang;</p> <p>21. lapangan tenis;</p> <p>22. lapangan bulutangkis;</p> <p>23. lapangan futsal;</p> <p>24. gedung tenis meja;</p> <p>25. pusat kebugaran jasmani (<i>fitness centre</i>);</p> <p>26. bola sodok (<i>billyard</i>);</p> <p>27. padang golf;</p> <p>28. gelanggang seluncur es (<i>ice skating</i>);</p> <p>29. usaha sarana dan fasilitas olah raga;</p> <p>30. lapangan <i>squash</i>;</p> <p>31. sanggar seni;</p> <p>32. galeri seni;</p> <p>33. gedung pertunjukan seni;</p> <p>34. game zone;</p> <p>35. game online;</p> <p>36. gelanggang permainan dan ketangkasan</p>

		( <i>aramusementpark</i> ); 37. teater panggung terbuka dan panggung tertutup. 38. klub malam ( <i>night club</i> ); 39. diskotik.
8.	penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran	1. pertemuan ( <i>meeting</i> ); 2. perjalanan insentif ( <i>incentive</i> ); 3. konferensi ( <i>convention</i> ); 4. pameran ( <i>exhibition</i> ).
9.	jasa informasi pariwisata	1. penyedia berita kepariwisataan; 2. penyedia data photo video kepariwisataan.
10	jasa konsultan pariwisata	1. konsultan usaha jasa pariwisata; 2. konsultan pengusahaan obyek dan daya tarik wisata; 3. konsultan usaha sarana pariwisata; 4. konsultan promosi pariwisata; 5. konsultan pelatihan kepariwisataan; 6. konsultan penyusunan RIPDA (Rencana Induk Pariwisata Daerah); 7. konsultan penelitian kawasan pariwisata.
11	usaha jasa pramuwisata	1. pramuwisata muda; 2. pramuwisata madya; 3. pramuwisata khusus.
12	wisata tirta	1. wisata arung jeram; 2. wisata dayung; 3. usaha marina.
13	spa	1. skala besar; 2. skala menengah; 1. skala kecil.

Para pengusaha bisa mendapatkan Tanda Daftar Usaha Pariwisata untuk menyelenggarakan usaha di bidang kepariwisataan dengan prosedur sebagai berikut:

- a) Permohonan pendaftaran usaha pariwisata;
- b) Pemeriksaan berkas permohonan pendaftaran usaha pariwisata;
- c) Pencantuman ke dalam Daftar Usaha Pariwisata;
- d) Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata; dan
- e) Pemutakhiran Daftar Usaha Pariwisata.

Pendaftaran Usaha Pariwisata harus disertai dokumen sebagai berikut:

- a) Fotocopy Akta Pendirian Badan Usaha yang mencantumkan usaha jasa perjalanan wisata sebagai maksud dan tujuannya, beserta perubahannya apabila ada, untuk pengusaha yang berbentuk badan usaha, atau fotocopy KTP untuk pengusaha perorangan;
- b) Fotocopy izin teknis dan dokumen lingkungan hidup sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) Pengajuan dokumen disampaikan dengan memperlihatkan dokumen aslinya atau memperlihatkan fotocopy atau salinan yang telah dilegalisasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d) Pengusaha wajib menjamin melalui pernyataan tertulis bahwa data dan dokumen yang diserahkan sesuai dengan fakta.

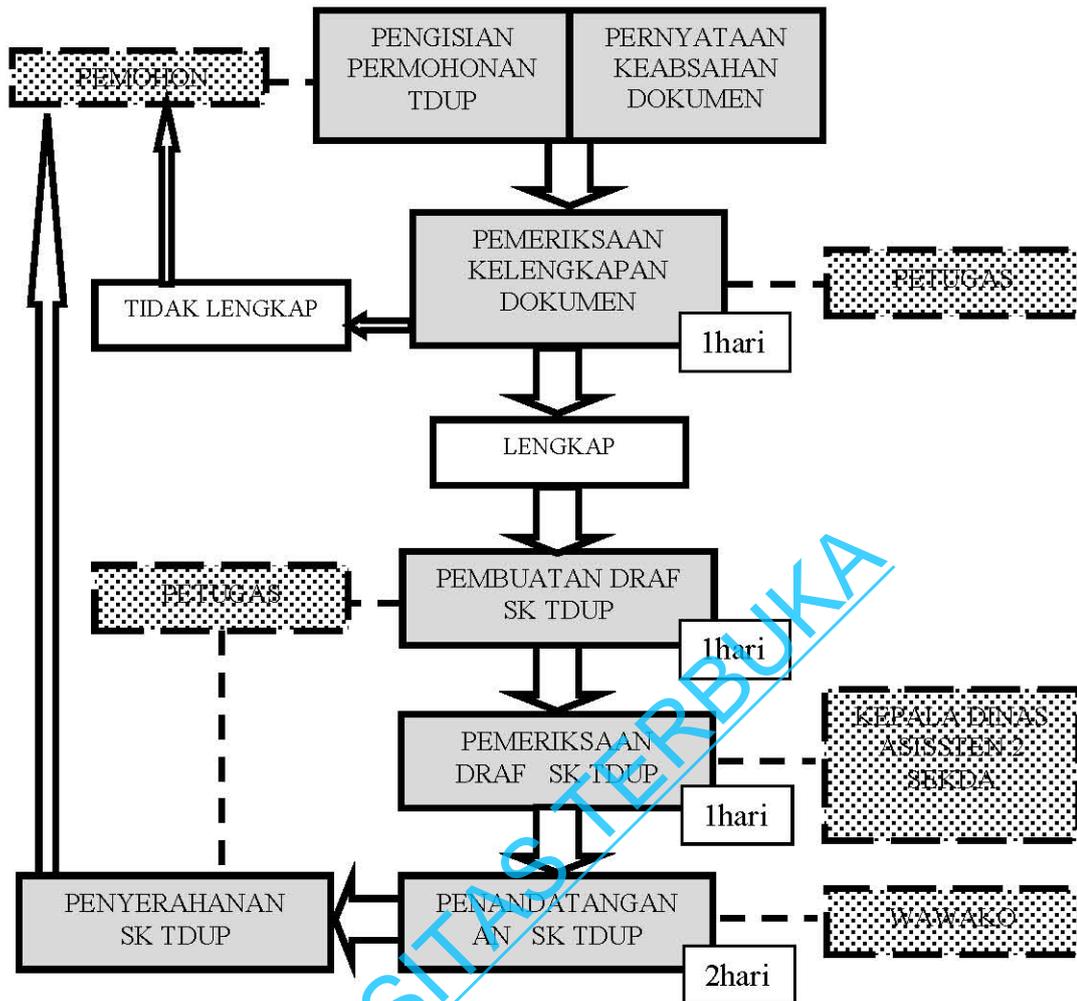
Pencantuman ke dalam Daftar Usaha Pariwisata paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah permohonan pendaftaran usaha pariwisata dinyatakan atau dianggap lengkap, benar, dan absah. Daftar Usaha Pariwisata berisi:

- a) nomor pendaftaran usaha pariwisata;
- b) tanggal pendaftaran usaha pariwisata;
- c) nama pengusaha;
- d) alamat pengusaha;
- e) nama pengurus badan usaha untuk pengusaha yang berbentuk badan usaha;
- f) jenis usaha jasa perjalanan wisata;
- g) alamat kantor atau gerai;
- h) nomor akta pendirian badan usaha dan perubahannya, apabila ada, untuk pengusaha yang berbentuk badan usaha atau nomor kartu tanda penduduk untuk pengusaha perseorangan;
- i) nama izin dan nomor izin teknis, serta nama dan nomor dokumen lingkungan hidup yang dimiliki;
- j) keterangan apabila di kemudian hari terdapat pemutakhiran terhadap hal sebagaimana dimaksud di dalam ketentuan huruf a sampai dengan huruf i; dan
- k) keterangan apabila di kemudian hari terdapat pembekuan sementara pendaftaran usaha pariwisata, pengaktifan kembali pendaftaran usaha pariwisata atau pembatalan pendaftaran usaha pariwisata.

Berdasarkan Daftar Usaha Pariwisata, Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang menerbitkan Tanda Daftar Usaha Pariwisata untuk diserahkan kepada pengusaha paling lambat dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja setelah pencantuman ke dalam Daftar Usaha Pariwisata. Tanda Daftar Usaha Pariwisata berisi:

- a) nomor pendaftaran usaha pariwisata;
- b) tanggal pendaftaran usaha pariwisata;
- c) nama pengusaha;
- d) alamat pengusaha;
- e) nama pengurus badan usaha untuk pengusaha yang berbentuk badan usaha;
- f) jenis usaha jasa perjalanan wisata;
- g) alamat kantor atau gerai penjualan;
- h) nomor akta pendirian badan usaha atau nomor KTP untuk pengusaha perseorangan;
- i) nama dan nomor izin teknis, serta nama dan nomor dokumen lingkungan hidup yang dimiliki pengusaha.
- j) nama dan tanda tangan pejabat yang menerbitkan Tanda Daftar Usaha Pariwisata; dan
- k) tanggal penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata.

Prosedur pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.3** Prosedur Proses Pelayanan TDUP

Penelitian ini difokuskan pada pengamatan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Bidang Destinasi Pariwisata Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang pada tahun 2011. Pelayanan Tanda Daftar Usaha selama tahun 2011 berjumlah 80 TDUP dengan rincian sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4 Pelayanan TDUP pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang Tahun 2011.**

No	Bidang Usaha	TDUP
1	Penyediaan akomodasi	9
2	Jasa perjalanan wisata	17
3	Jasa makanan dan minuman	13
4	Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi	33
5	Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran	5
6	Spa	3
Jumlah		80

Sumber: Disbudparpora Kota Pangkalpinang

### C. Karakteristik Responden

Untuk menganalisis kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang, peneliti telah melakukan penyebaran kuesioner kepada 64 orang responden. Responden terdiri 64 orang atau 80% dari populasi masyarakat yang pernah menerima pelayanan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Sebaran Responden Berdasarkan Bidang Usaha**

No	Bidang Usaha	Jumlah Responden
1	Penyediaan akomodasi	7
2	Jasa perjalanan wisata	14
3	Jasa makanan dan minuman	11
4	Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi	26
5	Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran	4
6	Spa	2
Jumlah		64

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2012.

Karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Usia**

No	Usia Responden	Frekuensi	%
1	20 – 29 tahun	13	20,31
2	23 – 39 tahun	25	39,06
3	40 – 49 tahun	17	26,56
4	50 – 57 tahun	9	14,06
	Jumlah	64	100

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2012.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Pria	40	62,50
2	Wanita	24	37,50
	Jumlah	64	100

Sumber : Data Primer diolah peneliti, 2012.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan Responden	Frekuensi	%
1	SLTP	4	6,25
2	SLTA	24	37,50
3	D-3	15	23,44
4	D-4	2	3,13
5	S-1	18	28,13
6	S-2	1	1,56
	Jumlah	64	100

Sumber : Data Primer diolah peneliti, 2012.

#### D. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas berguna untuk menentukan seberapa cermat suatu alat melakukan fungsi ukurannya. Alat ukur validitas yang tinggi berarti mempunyai varian kesalahan yang kecil, sehingga memberikan keyakinan bahwa data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing indikator dengan skor totalnya. Angka korelasi yang diperoleh, secara statistik kemudian dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai  $r$ . Jika  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel maka data tersebut signifikan (valid) dan indikator tersebut layak digunakan untuk analisis selanjutnya. Sebaliknya jika  $r$ -hitung  $<$   $r$ -tabel maka data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan indikator tersebut tidak akan digunakan dalam analisis selanjutnya.

Hasil pengujian validitas menggunakan SPSS 11.5 for Windows untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut berikut :

##### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR01	98.3438	74.0387	.7961	.7674	.9245
VAR02	98.2969	72.4025	.7709	.7521	.9250
VAR03	98.0625	79.5833	.5594	.5777	.9314
VAR04	96.5156	74.6982	.4384	.3829	.9415
VAR05	97.9375	77.1071	.5561	.5877	.9317
VAR06	97.7188	76.5863	.6425	.5346	.9290
VAR07	97.6719	77.0811	.6457	.6523	.9290
VAR08	97.7188	74.0466	.8269	.8097	.9237
VAR09	97.7188	75.4752	.8050	.8015	.9249
VAR10	97.9063	76.4673	.7304	.7130	.9269
VAR11	97.9688	77.3323	.7458	.6717	.9271
VAR12	98.0469	73.6962	.7922	.7508	.9245
VAR13	98.0156	73.7299	.7078	.7650	.9271
VAR14	96.9375	71.9325	.7954	.7526	.9241

Dari hasil pengujian validitas menggunakan SPSS 11.5 for Windows tersebut, terlihat bahwa pada seluruh item skor instrumen, besarnya koefisien korelasi skor item terhadap skor total, semuanya lebih besar dari r-kritis ( $r\text{-hitung} > r\text{-kritis} = 0,30$ ). Ini berarti bahwa seluruh instrumen dinyatakan valid. Validitas untuk masing-masing instrumen dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.9 Validitas Instrumen Pengukuran**

No.	indikator	r-hitung	r-tabel	ket
1	Peralatan pelayanan	0,80	0,3	valid
2	Ruang pelayanan	0,77	0,3	valid
3	Penampilan petugas	0,56	0,3	valid
4	Biaya pelayanan	0,44	0,3	valid
5	Persyaratan administrasi	0,56	0,3	valid
6	Prosedur pelayanan	0,64	0,3	valid
7	Ketersediaan informasi	0,65	0,3	valid
8	Waktu pelayanan	0,83	0,3	valid
9	Bantuan petugas	0,81	0,3	valid
10	Ketelitian petugas	0,73	0,3	valid
11	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab	0,75	0,3	valid
12	Pengetahuan dan ketrampilan petugas	0,79	0,3	valid
13	Pelayanan pengaduan	0,71	0,3	valid
14	Keadilan pelayanan	0,80	0,3	valid

#### E. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keterandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang responden memberikan nilai yang mirip (reliabilitas antar penilai). Hasil pengujian

reliabilitas instrumen pengukuran dengan menggunakan SPSS 11.5 for Windows adalah sebagaimana tabel di bawah ini:

**Tabel 4.10 Mean, Standar Deviasi, Cases, dan Reliability Coefficients Alpha Instrumen Pengukuran**

No.	indikator	Mean	Std. Dev.	Cases
1	Peralatan pelayanan	7,0000	0,8493	62,0
2	Ruang pelayanan	7,0645	0,9729	62,0
3	Penampilan petugas	7,2742	0,6571	62,0
4	Biaya pelayanan	8,7903	1,3567	62,0
5	Persyaratan administrasi	7,3871	0,9118	62,0
6	Prosedur pelayanan	7,5806	0,8598	62,0
7	Ketersediaan informasi	7,6452	0,8117	62,0
8	Waktu pelayanan	7,6290	0,8145	62,0
9	Bantuan petugas	7,6129	0,7543	62,0
10	Ketelitian petugas	7,4032	0,7566	62,0
11	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab	7,3548	0,6798	62,0
12	Pengetahuan dan ketrampilan petugas	7,3065	0,8606	62,0
13	Pelayanan pengaduan	7,3387	0,9572	62,0
14	Keadilan pelayanan	8,4032	1,0156	62,0
	<i>Cronbach's Alpha</i>		0,9304	

Jika nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha)  $> 0,6$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik (Nunnaly dalam Ghozali, 2005), atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya. Hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan SPSS 11.5 for Windows diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) adalah 0,9304, maka instrument dinyatakan reliable dan dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

## F. Analisis Deskriptif

Sebagaimana telah ditentukan dalam definisi operasional, analisis kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang ini terdiri dari 5 dimensi dan 14 indikator yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan indikator peralatan pelayanan, ruang pelayanan, dan penampilan petugas;
2. Dimensi *Reliability* (keterandalan) dengan indikator biaya pelayanan, persyaratan administrasi, dan prosedur pelayanan;
3. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan indikator ketersediaan informasi, waktu pelayanan, dan bantuan petugas;
4. Dimensi *Assurance* (jaminan) dengan indikator ketelitian petugas, kejelasan wewenang dan tanggung jawab, serta pengetahuan dan keterampilan petugas;
5. Dimensi *Empathy* (empati) dengan indikator pelayanan pengaduan dan keadilan pelayanan.

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, diperoleh data sebagai berikut :

### 1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Deskripsi data tentang dimensi *tangible* terdiri dari 3 (tiga) indikator, yaitu peralatan pelayanan, ruang pelayanan, dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Setiap responden memberikan nilai untuk setiap pertanyaan persepsi atau yang dirasakan penerima layanan dan harapan penerima

layanan atas pelayanan yang diberikan. Dari seluruh jawaban pertanyaan dihitung skor rata-rata untuk masing-masing indikator dengan cara membagi jumlah skor yang diperoleh dengan jumlah responden.

a. Indikator peralatan pelayanan.

Indikator peralatan pelayanan terdiri dari pertanyaan tentang peralatan pelayanan yang digunakan dalam memberikan pelayanan TDUP. Hasil tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan untuk indikator peralatan pelayanan TDUP disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.11 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Peralatan Pelayanan**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)
1						
2						
3						
4	1	1,56	4			
5	4	6,25	20			
6	6	9,38	36	1	1,56	6
7	41	64,06	287	27	42,19	189
8	10	15,63	80	27	42,19	216
9	2	3,13	18	3	4,69	27
10				6	9,38	60
Jumlah	64	100	445	64	100	498
Rata-rata		6,95			7,78	

Jawaban responden untuk persepsi terhadap peralatan pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 4, sebanyak 4 orang (6,25%) memilih skor 5, sebanyak 6 orang (9,38%) memilih skor 6, sebanyak 41 orang (64,06%) memilih skor 7, sebanyak 10 orang (15,63%) memilih skor 8, dan sebanyak 2

orang (3,13%) memilih skor 9. Skor rata-rata persepsi responden untuk indikator peralatan pelayanan TDUP adalah 6,95. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang untuk indikator peralatan pelayanan berdasarkan persepsi berada pada level *Cukup Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap peralatan pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 6, sebanyak 27 orang (42,19%) memilih skor 7, sebanyak 27 orang (42,19%) memilih skor 8, sebanyak 3 orang (4,69%) memilih skor 9, dan sebanyak 6 orang (9,38%) memilih skor 10. Skor rata-rata harapan responden untuk indikator peralatan pelayan TDUP adalah 7,78.

b. Indikator ruang pelayanan

Indikator ruang pelayanan terdiri dari pertanyaan tentang kenyamanan ruang pelayanan TDUP. Hasil tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan untuk indikator ruang pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.12 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Ruang Pelayanan**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)
1						
2						
3						
4	3	4,69	12			
5	4	6,25	20			
6	2	3,13	12			

7	37	57,81	259	18	28,13	126
8	17	26,56	136	31	48,44	248
9	1	1,56	9	7	10,94	63
10				8	12,50	80
Jumlah	64	100	448	64	100	517
Rata-rata	7,00			8,08		

Jawaban responden untuk persepsi terhadap ruang pelayanan TDUP sebanyak 3 orang (4,69%) memilih skor 4, sebanyak 4 orang (6,25%) memilih skor 5, sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 6, sebanyak 37 orang (57,81%) memilih skor 7, sebanyak 17 orang (26,56%) memilih skor 8, dan sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 9, Skor rata-rata persepsi responden untuk indikator ruang pelayanan adalah 7,00. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator ruang pelayanan berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap ruang pelayanan TDUP, sebanyak 18 orang (28,13%) memilih skor 7, sebanyak 31 orang (48,44%) memilih skor 8, sebanyak 7 orang (10,94%) memilih skor 9, sebanyak 3 orang (12,50%) memilih skor 10, sebanyak 2 orang (22,22%) memilih skor 8, dan sebanyak 2 orang (22,22%) memilih skor 8. Skor rata-rata harapan responden untuk indikator ruang pelayanan adalah 8,08.

#### c. Indikator penampilan petugas

Indikator penampilan petugas terdiri dari pertanyaan tentang kerapian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan TDUP. Hasil tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi

dan harapan untuk indikator penampilan petugas disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.13 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Penampilan Petugas**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)
1						
2						
3						
4						
5	1	1,56	5			
6	4	6,25	24			
7	40	62,50	280	18	28,13	126
8	17	26,56	136	34	53,13	272
9	2	3,13	18	7	10,94	63
10				5	7,81	50
Jumlah	64	100	463	64	100	511
Rata-rata		7,23			7,98	

Jawaban responden untuk persepsi terhadap penampilan petugas, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 5, sebanyak 4 orang (6,25%) memilih skor 6, sebanyak 40 orang (62,50%) memilih skor 7, sebanyak 17 orang (26,56%) memilih skor 8, dan sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 9. Skor rata-rata persepsi responden untuk indikator penampilan petugas adalah 7,23. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator penampilan petugas berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap penampilan petugas pelayanan TDUP, sebanyak 18 orang (28,13%) memilih skor 7, sebanyak 34

orang (53,13%) memilih skor 8, sebanyak 7 orang (10,94%) memilih skor 9, dan sebanyak 5 orang (7,81%) memilih skor 10. Skor rata-rata harapan untuk indikator penampilan petugas adalah sebesar 7,98.

Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, Suratno (2012) menyatakan bahwa pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparat pelayanan dalam menghayati sopan santun ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya.

## **2. Dimensi *Reliability* (Keterandalan)**

Diskripsi data tentang dimensi reliabilitas terdiri dari 3 (tiga) indikator, yaitu biaya pelayanan, persyaratan administrasi pelayanan, dan prosedur pelayanan. Setiap responden memberikan nilai untuk setiap pertanyaan persepsi atau yang dirasakan penerima pelayanan dan harapan penerima pelayanan atas pelayanan yang diberikan. Dari seluruh jawaban pertanyaan dilakukan rata-rata untuk masing-masing indikator dengan cara membagi jumlah skor yang diperoleh dengan jumlah responden.

### **a. Indikator biaya pelayanan**

Indikator biaya pelayanan terdiri dari pertanyaan tentang kesesuaian biaya pelayanan yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan. Hasil tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing

persepsi dan harapan untuk indikator biaya pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.14 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Biaya Pelayanan**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)
1						
2						
3						
4						
5						
6	1	1,56	6	1	1,56	6
7	17	26,56	119	3	4,69	21
8	10	15,63	80	17	26,56	136
9	3	4,69	27	2	3,13	18
10	33	51,56	330	41	64,06	410
Jumlah	64	100	562	64	100	591
Rata-rata		8,78			9,23	

Jawaban responden untuk persepsi terhadap biaya pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 6, sebanyak 17 orang (26,56%) memilih skor 7, sebanyak 10 orang (15,63%) memilih skor 8, sebanyak 3 orang (4,69%) memilih skor 9, dan sebanyak 33 orang (51,56%) memilih skor 10, Skor rata-rata persepsi responden untuk indikator biaya pelayanan adalah 8,78. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator biaya pelayanan berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap biaya pelayanan TDUP sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 6, sebanyak 3 orang (4,69%) memilih

skor 7, sebanyak 17 orang (26,56%) memilih skor 8, sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 9, dan sebanyak 41 orang (64,06%) memilih skor 10, Skor rata-rata harapan untuk indikator biaya pelayanan adalah 9,23.

b. Indikator persyaratan administrasi pelayanan

Indikator persyaratan administrasi pelayanan terdiri dari pertanyaan tentang kesesuaian persyaratan administrasi pelayanan yang diperlukan dengan jenis pelayanan. Hasil perhitungan tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan untuk indikator persyaratan administrasi pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.15 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Persyaratan Administrasi Pelayanan**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (F×N)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (F×N)
1						
2						
3						
4						
5	2	3,13	12	1	1,56	5
6	5	7,81	30	0	0	0
7	31	48,44	217	20	31,25	140
8	22	34,38	176	32	50,00	256
9	2	3,13	18	6	9,38	54
10	2	3,13	20	5	7,81	50
Jumlah	64	100	471	64	100	505
Rata-rata item	7,36			7,89		

Jawaban responden untuk persepsi terhadap persyaratan administrasi pelayanan TDUP sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 5, sebanyak 5 orang (7,81%) memilih skor 6, sebanyak 31 orang (48,44%) memilih skor 7, sebanyak 22

orang (34,38%) memilih skor 8, sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 9, dan sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 10. Skor rata-rata persepsi responden untuk indikator biaya pelayanan adalah 7,36. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator persyaratan administrasi pelayanan berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap persyaratan administrasi pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 5, sebanyak 20 orang (31,25%) memilih skor 7, sebanyak 32 orang (50,00%) memilih skor 8, sebanyak 6 orang (9,38%) memilih skor 9, dan 5 orang (7,81%) memilih skor 10. Skor rata-rata untuk harapan terhadap persyaratan administrasi pelayanan TDUP adalah 7,89.

c. Indikator prosedur pelayanan

Indikator prosedur pelayanan terdiri dari pertanyaan tentang kemudahan prosedur pelayanan. Hasil perhitungan tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan untuk indikator prosedur pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.16 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Prosedur Pelayanan**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)
1						
2						
3						
4						

5	1	1,56	5			
6	2	3,13	12	1	1,56	6
7	29	45,31	203	11	17,19	77
8	24	37,50	192	35	54,69	280
9	7	10,94	63	12	18,75	108
10	1	1,56	10	5	7,81	50
Jumlah	64	100	485	64	100	521
Rata-rata item	7,58		8,14			

Jawaban responden untuk persepsi terhadap prosedur pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 5, sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 6, sebanyak 29 orang (45,31%) memilih skor 7, sebanyak 24 orang (37,50%) memilih skor 8, sebanyak 7 orang (10,94%) memilih skor 9, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 10. Skor rata-rata persepsi responden terhadap prosedur pelayanan TDUP adalah 7,56. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator prosedur pelayanan berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap prosedur pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 6, sebanyak 11 orang (17,19%) memilih skor 7, sebanyak 35 orang (54,69%) memilih skor 8, sebanyak 12 orang (18,75%) memilih skor 9, sebanyak 5 orang (7,81%) memilih skor 10. Skor rata-rata untuk harapan terhadap prosedur pelayanan TDUP adalah 8,14.

### 3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Deskripsi data tentang dimensi daya tanggap terdiri dari 3 (tiga) indikator, yaitu indikator kemudahan mendapatkan informasi pelayanan, kecepatan waktu pelayanan dan bantuan petugas pelayanan. Setiap responden memberikan nilai untuk setiap pertanyaan persepsi atau yang dirasakan penerima pelayanan dan harapan penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan. Dari seluruh jawaban responden dilakukan rata-rata untuk masing-masing indikator dengan cara membagi jumlah skor yang diperoleh dengan jumlah responden.

a. Indikator ketersediaan informasi pelayanan

Indikator informasi pelayanan terdiri dari pertanyaan tentang kemudahan mendapatkan informasi pelayanan. Hasil perhitungan tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan untuk indikator informasi pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.17 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Ketersediaan Informasi Pelayanan**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)
1						
2						
3						
4						
5	2	3,13	10			
6	3	4,69	18			
7	16	25,00	112	5	7,81	35
8	39	60,94	312	40	62,50	320
9	4	6,25	36	13	20,31	117
10				6	9,38	60
Jumlah	64	100	488	64	100	532
Rata-rata		7,63			8,31	

Jawaban responden untuk persepsi terhadap kemudahan mendapatkan informasi pelayanan TDUP, sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 5, sebanyak 3 orang (4,69%) memilih skor 6, sebanyak 16 orang (25,00%) memilih skor 7, sebanyak 39 orang (60,94%) memilih skor 8, sebanyak 4 orang (6,25%) memilih skor 9. Skor rata-rata untuk persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi pelayanan TDUP adalah 7,63. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang untuk indikator informasi pelayanan berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap kemudahan mendapatkan informasi pelayanan TDUP, sebanyak 5 orang (%) memilih skor 7, sebanyak 40 orang (%) memilih skor 8, sebanyak 13 orang (%) memilih skor 9, dan sebanyak 6 orang (%) memilih skor 10. Skor rata-rata untuk harapan terhadap kemudahan mendapatkan informasi pelayanan TDUP adalah 8,31.

b. Indikator waktu pelayanan

Indikator waktu pelayanan terdiri dari pertanyaan tentang kecepatan waktu pelayanan TDUP. Hasil perhitungan tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan untuk indikator waktu pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.18 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Waktu Pelayanan**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (F×N)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (F×N)
1						

2						
3						
4						
5	2	3,13	10			
6	7	10,94	42			
7	9	14,06	63	2	3,13	14
8	44	68,75	352	39	60,94	312
9	2	3,13	18	18	28,13	162
10				5	7,81	50
Jumlah	64	100	485	64		538
Rata-rata	7,58			8,41		

Jawaban responden untuk persepsi terhadap kecepatan waktu pelayanan TDUP, sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 5, sebanyak 7 orang (10,94%) memilih skor 6, sebanyak 9 orang (14,06%) memilih skor 7, sebanyak 44 orang (68,75%) memilih skor 8, dan sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 9. Skor rata-rata untuk persepsi terhadap kecepatan waktu pelayanan TDUP adalah 7,58. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator waktu pelayanan berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap kecepatan waktu pelayanan TDUP, sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 7, sebanyak 39 orang (60,94%) memilih skor 8, sebanyak 18 orang (28,13%) memilih skor 9, dan sebanyak 5 orang (7,81%) memilih skor 10, Skor rata-rata untuk harapan terhadap kecepatan waktu pelayanan TDUP adalah 8,41.

c. Indikator bantuan petugas

Indikator bantuan petugas terdiri dari pertanyaan tentang kemudahan mendapatkan bantuan petugas pelayanan TDUP. Hasil perhitungan tabulasi

jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan untuk indikator bantuan petugas pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.19 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Bantuan Petugas**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (F×N)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (F×N)
1						
2						
3						
4						
5	1	1,56	5			
6	4	6,25	24	1	1,56	6
7	19	29,69	133	4	6,25	28
8	38	59,38	304	42	65,63	336
9	1	1,56	9	12	18,75	108
10	1	1,56	10	5	7,81	50
Jumlah	64	100	485	64	100	528
Rata-rata		7,58			8,25	

Jawaban responden untuk persepsi terhadap kemudahan mendapatkan bantuan petugas pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 5, sebanyak 4 orang (6,25%) memilih skor 6, sebanyak 19 orang (29,69%) memilih skor 7, sebanyak 38 orang (59,38%) memilih skor 8, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 9, dan sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 10. Skor rata-rata untuk persepsi terhadap kemudahan mendapatkan bantuan petugas pelayanan TDUP adalah 7,58. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata,

Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator bantuan petugas pelayanan berada pada level *Cukup Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap kemudahan mendapatkan bantuan petugas pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 6, sebanyak 4 orang (6,25%) memilih skor 7, sebanyak 42 orang (65,63%) memilih skor 8, sebanyak 12 orang (18,75%) memilih skor 9, sebanyak 5 orang (7,81%) memilih skor 10. Skor rata-rata untuk harapan terhadap kemudahan mendapatkan bantuan petugas pelayanan TDUP adalah sebesar 8,25.

#### 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Diskripsi data tentang dimensi jaminan terdiri dari 3 (tiga) indikator, yaitu ketelitian petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab dan pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan. Setiap responden memberikan skor untuk setiap pertanyaan persepsi dan harapan terhadap pelayanan TDUP. Dari seluruh jawaban pertanyaan dilakukan rata-rata untuk masing-masing indikator dengan cara membagi jumlah skor yang diperoleh dengan jumlah responden.

##### a. Indikator ketelitian petugas

Indikator ketelitian petugas pelayanan terdiri dari pertanyaan tentang ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan TDUP. Hasil perhitungan tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan untuk indikator ketelitian petugas pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.20 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Ketelitian Petugas**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)
1						
2						
3						
4						
5						
6	7	10,94	42	1	1,56	6
7	28	43,75	196	14	21,88	98
8	27	42,19	216	34	53,13	272
9	1	1,56	9	8	12,50	72
10	1	1,56	10	7	10,94	70
Jumlah	64	100	4731	64	100	518
Rata-rata		7,39			8,09	

Jawaban responden untuk persepsi terhadap ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan TDUP, sebanyak 7 orang (10,94%) memilih skor 6, sebanyak 28 orang (43,75%) memilih skor 7, sebanyak 27 orang (42,19%) memilih skor 8, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 9, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 10, Skor rata-rata untuk persepsi terhadap ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan TDUP adalah 7,39. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator ketelitian petugas pelayanan berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 6, sebanyak 14 orang (21,88%) memilih skor 7, sebanyak 34 orang (53,13%) memilih skor 8, sebanyak 8 orang (12,50%) memilih skor 9, dan sebanyak 7

orang (10,94%) memilih skor 10. Skor rata-rata jawaban responden untuk harapan terhadap ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan TDUP adalah sebesar 8,09.

b. Indikator kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas

Indikator kejelasan wewenang dan tanggung jawab terdiri dari pertanyaan tentang adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang. Hasil perhitungan tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan untuk indikator kejelasan dan kepastian petugas pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.21 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Kejelasan Wewenang Dan Tanggung Jawab Petugas**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)
1						
2						
3						
4						
5	1	1,56	5			
6	4	6,25	24	1	1,56	6
7	33	51,56	231	11	17,19	77
8	25	39,06	200	35	54,69	280
9	1	1,56	9	12	18,75	108
10				5	7,81	50
Jumlah	64	100	464	64	100	251
Rata-rata		7,25			8,14	

Jawaban responden untuk persepsi responden terhadap kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 5, sebanyak 4 orang (6,25%) memilih skor 6, sebanyak 33 orang (51,56%) memilih skor 7, sebanyak 25 orang (39,06%) memilih skor 8, dan sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 9. Skor rata-rata untuk persepsi responden terhadap kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan TDUP adalah 7,25. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 6, sebanyak 11 orang (17,19%) memilih skor 7, sebanyak 35 orang (54,69%) memilih skor 8, sebanyak 12 orang (18,75%) memilih skor 9, dan sebanyak 5 orang (7,81%) memilih skor 10. Skor rata-rata untuk harapan terhadap kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan TDUP adalah 8,14.

c. Indikator pengetahuan dan keterampilan petugas

Indikator pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan terdiri dari pertanyaan tentang pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang. Hasil perhitungan tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan

untuk indikator pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.22 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Pengetahuan Dan Keterampilan Petugas**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)
1						
2						
3						
4						
5	5	7,81	25			
6	3	4,69	18	1	1,56	6
7	29	45,31	203	10	15,63	70
8	25	39,06	200	41	64,06	328
9	2	3,13	18	6	9,38	54
10				6	9,38	60
Jumlah	64	100	464	64	100	518
Rata-rata		7,25			8,09	

Jawaban responden untuk persepsi terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan TDUP, sebanyak 5 orang (7,81%) memilih skor 5, sebanyak 3 orang (4,69%) memilih skor 6, sebanyak 29 orang (45,31%) memilih skor 7, sebanyak 25 orang (39,06%) memilih skor 8, dan sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 9. Skor rata-rata untuk persepsi terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan TDUP adalah 7,25. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator pengetahuan dan keterampilan petugas berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 6, sebanyak 10 orang (15,63%) memilih skor 7, sebanyak 41 orang (64,06%) memilih skor 8, sebanyak 6 orang (9,38%) memilih skor 9, dan sebanyak 6 orang (9,38%) memilih skor 10. Skor rata-rata untuk harapan terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan TDUP adalah 8,09.

### 5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Deskripsi data tentang dimensi *emphaty* terdiri dari 2 (dua) indikator, yaitu indikator pelayanan pengaduan dan indikator keadilan pelayanan. Setiap responden memberikan skor untuk setiap pertanyaan persepsi atau yang dirasakan konsumen dan harapan konsumen atas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang. Dari seluruh jawaban pertanyaan dilakukan rata-rata untuk masing-masing indikator dengan cara membagi jumlah skor yang diperoleh dengan jumlah responden.

#### a. Indikator pelayanan pengaduan

Indikator pelayanan pengaduan terdiri dari pertanyaan tentang pelayanan pengaduan yang disediakan petugas dalam mengurus Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang. Hasil perhitungan tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan untuk indikator pelayanan pengaduan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.23 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Pelayanan Pengaduan**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (FxN)
1						
2						
3						
4	1	1,56	4			
5	4	6,25	20			
6	2	3,13	12	1	1,56	6
7	30	46,88	210	12	18,75	84
8	24	37,50	192	35	54,69	280
9	2	3,13	18	10	15,63	90
10	1	1,56	10	6	9,38	60
Jumlah	64	100	466	64	100	520
Rata-rata		7,28			8,13	

Jawaban responden untuk persepsi terhadap pelayanan pengaduan, sebanyak 4 orang (6,25%) memilih skor 5, sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 6, sebanyak 30 orang (46,88%) memilih skor 7, sebanyak 24 orang (37,50%) memilih skor 8, sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 9, dan sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 10. Skor rata-rata untuk persepsi terhadap pelayanan pengaduan adalah 7,28. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator pelayanan pengaduan berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap pelayanan pengaduan, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 6, sebanyak 12 orang (18,75%) memilih skor 7, sebanyak 35 orang (54,69%) memilih skor 8, sebanyak 10 orang (15,63%) memilih skor 9, dan sebanyak 6 orang (9,38%) memilih skor

10. Skor rata-rata untuk harapan terhadap pelayanan pengaduan adalah sebesar 8,13.

b. Indikator keadilan petugas

Indikator keadilan petugas layanan terdiri dari pertanyaan tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang. Hasil perhitungan tabulasi jawaban responden berupa distribusi frekuensi dan rata-rata masing-masing persepsi dan harapan untuk indikator keadilan petugas layanan disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.24 Deskripsi Kualitas Pelayanan Indikator Keadilan Petugas**

Skor Jawaban (N)	Persepsi			Harapan		
	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (F×N)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Total Skor (F×N)
1						
2						
3						
4						
5	1	1,56	5			
6	4	6,25	24	1	1,56	6
7	6	9,38	42	2	3,13	14
8	15	23,44	120	10	15,63	80
9	36	56,25	324	45	70,31	405
10	2	3,13	20	6	9,38	60
Jumlah	64	100	535	64	100	565
Rata-rata		8,36			8,83	

Jawaban responden untuk persepsi terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 5, sebanyak 4 orang (6,25%) memilih skor 6, sebanyak 6 orang (9,38%) memilih skor 7, sebanyak 15 orang (23,44%) memilih skor 8, sebanyak 36 orang

(56,25%) memilih skor 9, dan sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 10. Skor rata-rata untuk persepsi terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan TDUP adalah 8,36. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang berdasarkan persepsi responden untuk indikator keadilan petugas pelayanan berada pada level *Baik*.

Sedangkan jawaban responden untuk harapan terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan TDUP, sebanyak 1 orang (1,56%) memilih skor 6, sebanyak 2 orang (3,13%) memilih skor 7, sebanyak 10 orang (15,63%) memilih skor 8, sebanyak 45 orang (70,31%) memilih skor 9, dan sebanyak 6 orang (9,38%) memilih skor 10. Skor rata-rata untuk harapan terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan TDUP adalah 8,83.

Dari hasil jawaban responden untuk persepsi masing-masing indikator, skor rata-rata persepsi dan harapan responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.25 Skor Rata-Rata Persepsi dan Harapan Responden**

Indikator	Skor rata-rata persepsi	Skor rata-rata harapan
Peralatan Pelayanan	6.95	7.78
Ruang Pelayanan	7.00	8.08
Penampilan Petugas	7.23	7.98
<b>Dimensi <i>Tangible</i></b>	<b>7.06</b>	<b>7.95</b>
Biaya Pelayanan	8.78	9.23
Persyaratan Administrasi	7.36	7.89
Prosedur Pelayanan	7.58	8.14
<b>Dimensi <i>Reliability</i></b>	<b>7.91</b>	<b>8.42</b>

Ketersediaan informasi	7.63	8.31
Waktu Pelayanan	7.58	8.41
Bantuan Petugas	7.58	8.25
<b>Dimensi Responsiveness</b>	<b>7.59</b>	<b>8.32</b>
Ketelitian Petugas	7.39	8.09
Kejelasan Wewenang dan Tanggung jawab	7.25	8.14
Pengetahuan dan Ketrampilan Petugas	7.25	8.09
<b>Dimensi Assurance</b>	<b>7.30</b>	<b>8.11</b>
Pelayanan Pengaduan	7.28	8.13
Keadilan Pelayanan	8.36	8.83
<b>Dimensi Emphaty</b>	<b>7.82</b>	<b>8.48</b>

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan persepsi responden, indikator peralatan pelayanan mendapat skor rata-rata terendah sedangkan indikator biaya pelayanan mendapat skor rata-rata tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai bahwa indikator peralatan yang digunakan Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang dalam menyelenggarakan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata sangat belum memadai jika dibandingkan dengan indikator lain. Seperti pada persepsi, penilaian responden yang mendapat skor rata-rata terendah untuk harapan juga berada pada peralatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap peralatan pelayanan yang memadai tidak terlalu tinggi jika dibandingkan dengan indikator lain.

Meskipun persepsi responden untuk indikator biaya pelayanan mendapat skor rata-rata tertinggi, tapi pada tabel di atas terlihat bahwa harapan responden untuk indikator biaya pelayanan juga mendapat skor rata-rata tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa untuk biaya pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada

Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang meskipun sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan berada pada level *baik*, tapi responden masih mengharapkan agar biaya pelayanan menjadi lebih baik dari yang dirasakan.

### G. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Servqual*

Metode *servqual* digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan atau *gap* tiap dimensi dengan indikatornya. *Gap* atau kesenjangan bisa disebabkan oleh beberapa hal seperti yang dikemukakan Parasuraman (dalam Wijaya, 2011:156) yaitu :

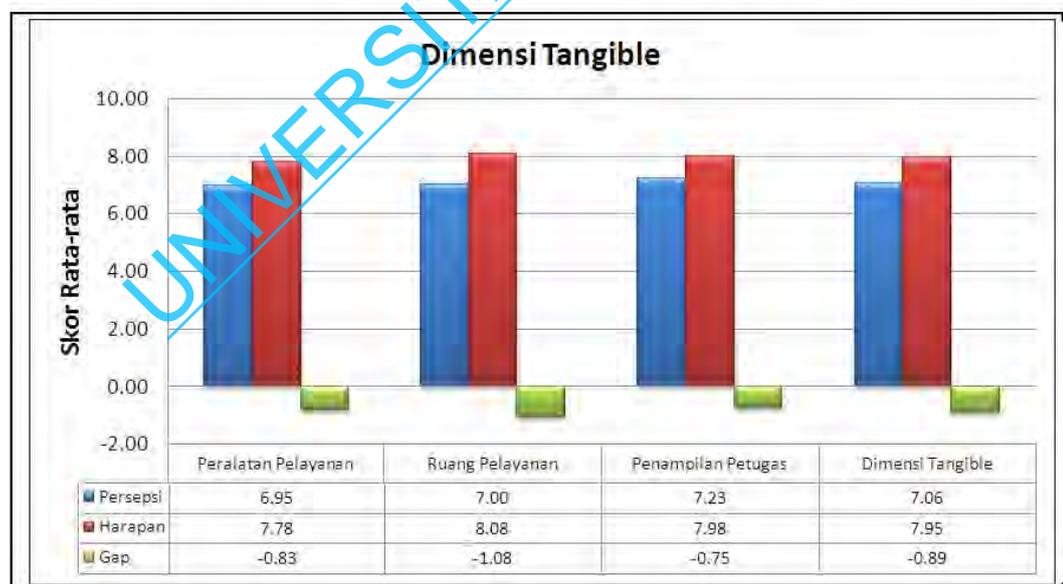
1. *Gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya, pihak manajemen perusahaan tidak selalu merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya, manajemen tidak mengetahui bagaimana jasa seharusnya didesain dan jasa pendukung/sekunder apa saja yang diinginkan konsumen.
2. *Gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau kelebihan permintaan.
3. *Gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Ada beberapa penyebab terjadinya *gap* ini. Misalnya, karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampaui batas, kurang/tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.
4. *Gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Sering harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklim dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Risiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.
5. *Gap* antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. *Gap* ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memenuhi standar pelayanan jika apa yang dirasakan penerima layanan sesuai dengan apa yang diharapkan. Jika *gap* bernilai negatif, berarti masih ada kesenjangan antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan penerima layanan. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan belum bisa memenuhi keinginan penerima layanan.

Analisis kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang dengan menggunakan metode *Servqual* untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

### 1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

*Gap* antara persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan TDUP pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang untuk dimensi *tangible* (bukti fisik) dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.4** Diagram Skor Rata-rata (*Mean*) Persepsi, Harapan dan *Gap* Indikator Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Skor rata-rata persepsi responden seluruh indikator dimensi *tangible* (bukti fisik) berada di bawah skor rata-rata harapan. Nilai *gap* negatif seluruh indikator dimensi *tangible* (bukti fisik) menunjukkan bahwa penerima layanan merasakan kualitas pelayanan TDUP pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang belum memenuhi harapan penerima layanan.

Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator peralatan pelayanan TDUP diperoleh nilai *gap* sebesar -0,83. Dari nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasakan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang belum memenuhi seperti yang diharapkan atau dengan kata lain responden belum puas dengan peralatan yang digunakan.

Peralatan merupakan salah satu penunjang dalam melakukan pelayanan. Apabila suatu pekerjaan tidak didukung oleh peralatan yang cukup, maka akan mengakibatkan keterlambatan pelayanan dan administrasi pelayanan menjadi kurang baik. Siagian (1979, dalam Sutopo 2000:9) mengemukakan unsur-unsur administrasi sebagai berikut :

- a. Manusia (2 orang atau lebih)
- b. Tujuan yang akan dicapai
- c. Kerjasama
- d. Kegiatan yang akan dilakukan
- e. Peralatan/Perlengkapan

Peralatan merupakan salah satu unsur dalam mendukung administrasi. Demikian juga dalam memberikan pelayanan kepada publik, apabila peralatan yang digunakan dalam menunjang pelayanan kepada publik kurang memadai, maka akan mengakibatkan terhambatnya pelayanan kepada publik.

Dari Skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator ruang pelayanan, diperoleh nilai *gap* sebesar -1,08. Berdasarkan nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa ruang pelayanan yang digunakan dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang belum memenuhi seperti yang diharapkan atau dengan kata lain responden tidak puas dengan ruang pelayanan yang digunakan dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

Menurut Tjiptono (2006:149) fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik, dan estetik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa. Lingkungan dan *setting* tempat penyampaian jasa merupakan aspek yang tidak kalah penting dan tidak boleh diabaikan dalam desain jasa. Persepsi pelanggan terhadap suatu jasa dapat dipengaruhi oleh atmosfer (suasana) yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas jasa bersangkutan.

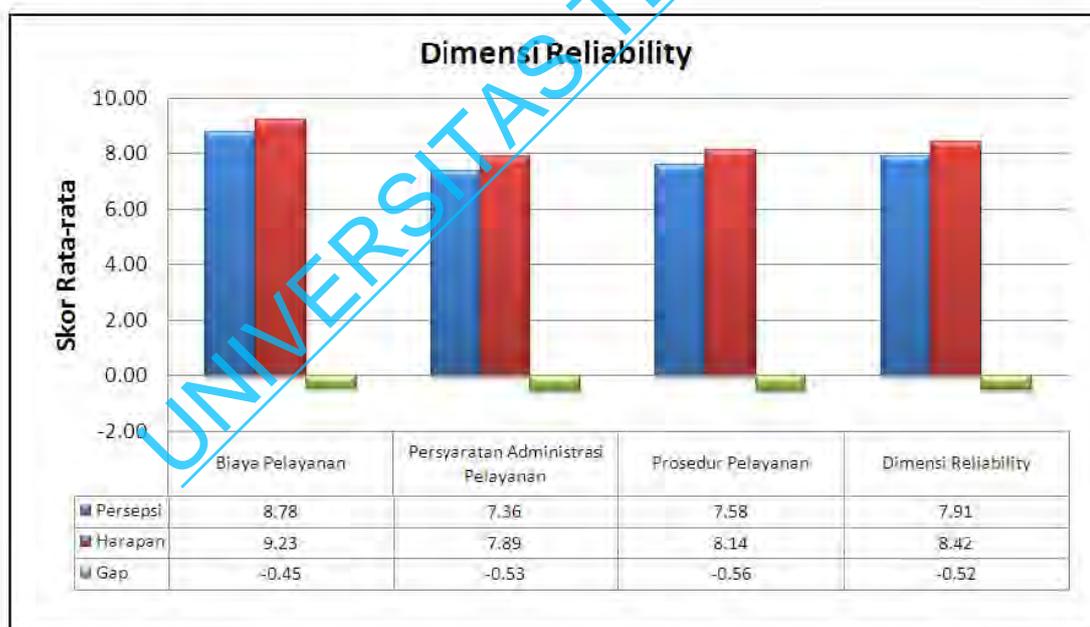
Berkaitan dengan dimensi *tangible*, sejumlah riset menunjukkan bahwa desain *servicescape* atau fasilitas fisik organisasi bisa mempengaruhi pilihan, ekspektasi, kepuasan, dan perilaku pelanggan. (Tjiptono, 2006:144). Berdasarkan hasil riset tersebut, dapat dikatakan bahwa bukti fisik merupakan kesan pertama yang akan dinilai publik terhadap suatu pelayanan karena publik dapat melihat dan merasakan secara langsung atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator penampilan petugas diperoleh nilai *gap* sebesar -0,75. Berdasarkan nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa penampilan petugas dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas

Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang masih belum memenuhi seperti yang diharapkan atau dengan kata lain responden tidak puas dengan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

## 2. Dimensi *Reliability* (Keterandalan)

*Gap* antara persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang untuk dimensi *reliability* (keterandalan) dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.5** Diagram Skor Rata-rata (*Mean*) Persepsi, Harapan dan *Gap* Indikator Dimensi *Reliability* (keterandalan)

Secara keseluruhan skor rata-rata persepsi responden terhadap seluruh indikator dimensi *reliability* (keterandalan) berada dibawah skor rata-rata harapan

atau dengan kata lain terjadi *gap* antara fakta dengan harapan. Nilai *gap* negatif seluruh indikator dimensi *reliability* (keterandalan) berarti bahwa penerima layanan merasakan kualitas pelayanan belum memenuhi harapan sehingga penerima layanan tidak puas terhadap biaya pelayanan, persyaratan administrasi pelayanan dan prosedur pelayanan.

Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator biaya pelayanan, diperoleh nilai *gap* sebesar -0,45. Dari nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa biaya pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang belum sesuai dengan biaya yang ditetapkan atau dengan kata lain responden tidak puas dengan biaya pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang karena tidak sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan.

Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator persyaratan administrasi pelayanan diperoleh nilai *gap* sebesar -0,53. Dari nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa persyaratan administrasi pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang belum sesuai dengan jenis pelayanan atau dengan kata lain responden tidak puas dengan persyaratan administrasi pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang karena tidak sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pedoman tatalaksana pelayanan umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, salah satu prinsip pelayanan umum

adalah efisien. Prinsip ini menekankan kepada kebijakan penyelenggaraan pelayanan umum yang tidak memberatkan masyarakat dan tidak berdampak pemborosan, antara lain beban akibat pengurusan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat hendaknya tidak berakibat pengeluaran biaya yang berlebihan. Dalam merumuskan mekanisme kerja mengenai pengurusan persyaratan ataupun pelaksanaan pelayanan, hendaknya tidak berakibat terjadinya pengurusan yang berulang-ulang sehingga berdampak pada biaya yang besar.

Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator prosedur pelayanan, diperoleh nilai *gap* sebesar -0,56. Dari nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa prosedur pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang belum dirasakan mudah atau dengan kata lain responden tidak puas dengan prosedur pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang yang telah ditetapkan.

Berkaitan dengan prosedur pelayanan, Dwiyanto (2005: 239) mengemukakan bahwa :

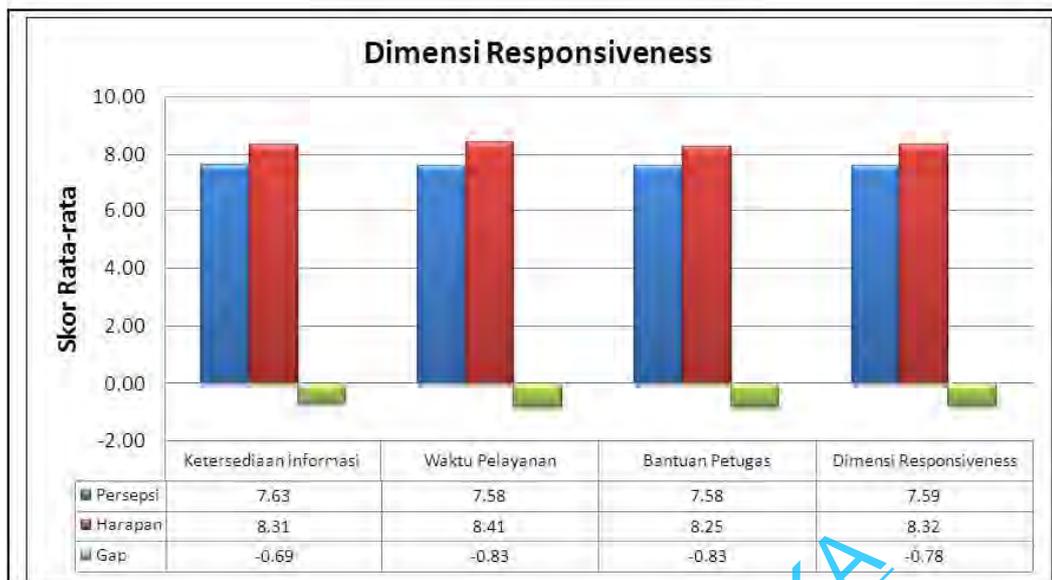
“Prosedur pelayanan yang panjang dan rumit tentu menciptakan *opportunity cost* yang tinggi bagi para pengguna untuk berhubungan dengan para penyelenggara layanan. Akibatnya para pengguna menjadi terdorong mencari cara mudah untuk menyasati prosedur yang amat sulit itu dengan cara yang tidak wajar pula. Keinginan para pengguna untuk memperoleh pelayanan yang mudah tersebut bertemu dengan keinginan para pejabat birokrasi pelayanan yang ingin memperoleh *rente* dari penggunaan kekuasaan yang mereka miliki. Akibatnya terjadilah praktik pungutan liar (*pungli*) di hampir semua birokrasi pelayanan publik.”

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 bahwa salah satu prinsip dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah prinsip kesederhanaan. Dalam menyusun kebijaksanaan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan umum, hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana, prinsip kesederhanaan ini untuk :

- a) Makin sedikitnya simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan umum.
- b) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat
- c) Memperkecil terjadi pelayanan yang birokratis/prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

### **3. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)**

*Gap* antara persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang untuk dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.6. Diagram Skor Rata-rata (Mean) Persepsi, Harapan dan Gap Indikator Dimensi Responsiveness (daya tanggap)**

Secara keseluruhan skor rata-rata persepsi responden terhadap seluruh indikator dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berada dibawah skor rata-rata harapan atau dengan kata lain terjadi *gap* antara fakta dengan harapan. Nilai *gap* negatif seluruh indikator dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berarti penerima layanan merasakan kualitas pelayanan yang diterima dari seluruh indikator dimensi *responsiveness* (daya tanggap) belum memenuhi harapan, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerima layanan tidak puas terhadap ketersediaan informasi, waktu pelayanan dan bantuan petugas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator ketersediaan informasi pelayanan, diperoleh nilai *gap* sebesar -0,69. Dari nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden masih merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang atau dengan kata lain responden tidak puas terhadap ketersediaan informasi pelayanan Tanda

Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator waktu pelayanan diperoleh nilai *gap* sebesar -0,83. Dari nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa waktu pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang masih lambat, dengan kata lain responden tidak puas dengan waktu pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

Dalam Keputusan Menpan No 24 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak minimum 3 meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan. Jadi untuk waktu penyelesaian pembuatan TDUP seharusnya jelas tertera di depan loket pelayanan, sehingga responden mengetahui kepastian waktu yang diperlukan dalam pembuatan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

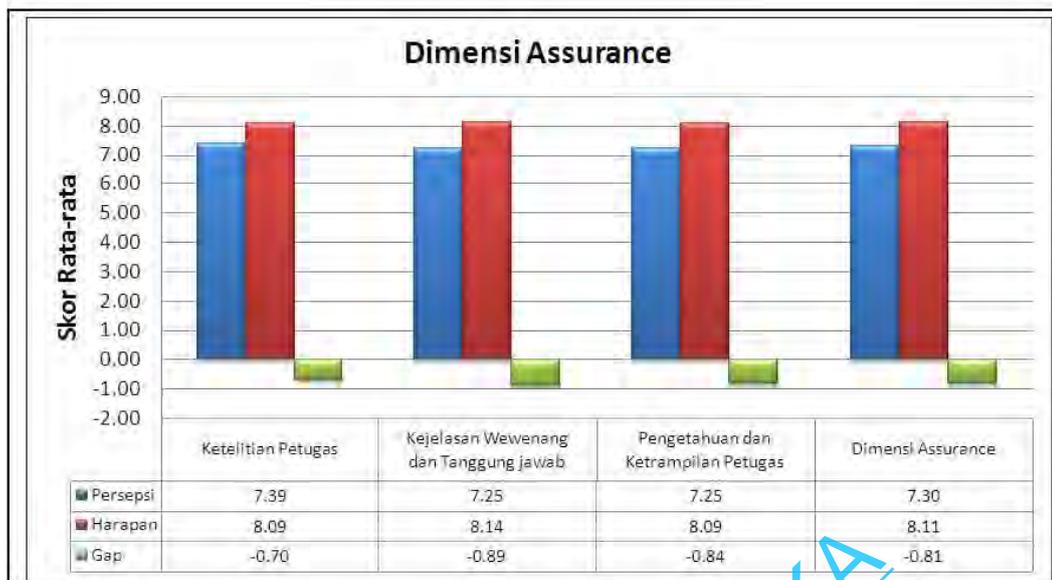
Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator bantuan petugas pelayanan diperoleh nilai *gap* sebesar -0,67. Berdasarkan nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa bantuan petugas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang tidak mudah didapatkan atau dengan

kata lain responden tidak puas dengan petugas pelayanan yang tidak mudah membantu dalam mengurus Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang. Keputusan Menpan No 24 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada pejabat/petugas yang memberikan pelayanan agar menciptakan citra positif terhadap penerima layanan dengan memperhatikan:

- a) Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani
- b) Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat merubah keluhan penerima layanan menjadi senyuman.
- c) Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata.
- d) Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan
- e) Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

#### **4. Dimensi Assurance (jaminan)**

*Gap* antara persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang untuk dimensi reliability (keterandalan) dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.7. Diagram Skor Rata-rata (Mean) Persepsi, Harapan dan Gap Indikator Dimensi Assurance (jaminan)**

Secara keseluruhan skor rata-rata persepsi responden terhadap seluruh indikator dimensi *assurance* (jaminan) berada dibawah skor rata-rata harapan atau dengan kata lain terjadi *gap* antara fakta dengan harapan. Nilai *gap* negatif seluruh indikator dimensi *assurance* (jaminan) berarti penerima layanan merasakan kualitas pelayanan yang diterima dari seluruh indikator dimensi *assurance* (jaminan) belum memenuhi harapan, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerima layanan tidak puas terhadap ketelitian petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas pelayanan, dan pengetahuan dan ketrampilan petugas pelayanan.

Dari hasil skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator ketelitian petugas pelayanan diperoleh nilai *gap* sebesar -0,70. Berdasarkan nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa petugas pelayanan tidak teliti dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota

Pangkalpinang atau dengan kata lain responden tidak puas dengan ketelitian petugas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator kejelasan dan kepastian petugas pelayanan, diperoleh nilai *gap* sebesar -0,89. Dari nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang tidak jelas atau dengan kata lain responden tidak puas terhadap kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

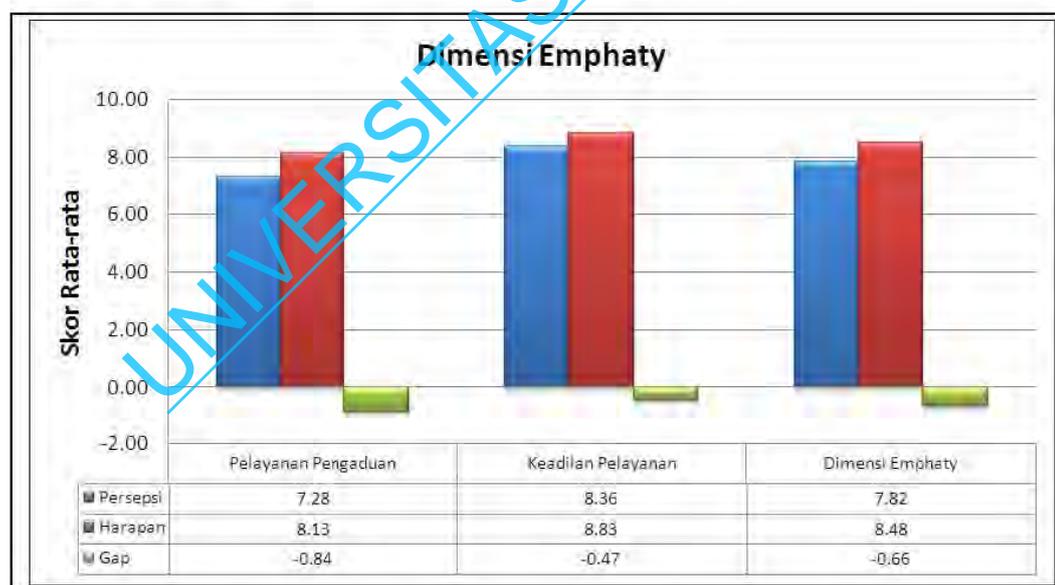
Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan, diperoleh nilai *gap* sebesar -0,84. Dari nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang masih dibawah harapan atau dengan kata lain responden tidak puas terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

Sehubungan dengan profesionalisme petugas dalam melakukan pelayanan, Suryadi (2009:139) mengemukakan bahwa pendidikan dan pelatihan bagi aparatur perlu lebih ditekankan pada peningkatan kemampuan dalam pelaksanaan tugas dengan pendekatan *learning by doing*. Hal ini dimaksudkan untuk mengembangkan aspek pengetahuan, ketrampilan dan sikap aparatur sehingga memiliki kompetensi yang tinggi dan sesuai dalam pelaksanaan tugas berdasarkan

kaidah-kaidah ilmu pengetahuan dan teknologi serta tata nilai etik profesi. Perlunya pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan serta profesionalisme petugas dalam melaksanakan pelayanan dibutuhkan juga di bidang pembuatan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang guna meningkatkan kualitas pelayanan.

### 5. Dimensi *Empathy* (Empati)

*Gap* antara persepsi dan harapan responden terhadap pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang untuk dimensi *emphaty* (empati) dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.8. Diagram Skor Rata-rata (Mean) Persepsi, Harapan dan Gap Indikator Dimensi *Empathy* (Empati)**

Secara keseluruhan skor rata-rata persepsi responden terhadap seluruh indikator dimensi *empathy* (empati) berada dibawah skor rata-rata harapan atau

dengan kata lain terjadi *gap* antara fakta dengan harapan. Adanya nilai *gap* negatif seluruh indikator dimensi *empathy* (empati) ini menunjukkan bahwa penerima layanan merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima dari seluruh indikator dimensi *empathy* (empati) belum memenuhi harapan, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerima layanan tidak puas terhadap pelayanan pengaduan dan keadilan petugas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator pelayanan pengaduan diperoleh nilai *gap* sebesar -0,84. Dari nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa pelayanan pengaduan dalam mengurus Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang masih dibawah harapan atau dengan kata lain responden tidak puas terhadap pelayanan pengaduan dalam mengurus Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan untuk indikator keadilan petugas layanan, diperoleh nilai *gap* sebesar -0,47. Dari nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa responden merasa bahwa keadilan petugas dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang masih dibawah harapan atau dengan kata lain responden tidak puas terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

Sehubungan dengan pelayanan yang adil, Subarsono (2005:158) mengemukakan bahwa pelayanan publik seharusnya merupakan pelayanan nonpartisan. Pelayanan publik nonpartisan adalah sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membeda-bedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian dan sebagainya. Latar belakang pengguna layanan tidak boleh dijadikan pertimbangan dalam memberikan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus berdasarkan asas *equal before the law* (kesamaan di depan hukum). Prinsip ini memberikan akses yang sama bagi semua warga negara di dalam menerima pelayanan publik.

Dari jawaban responden berdasarkan persepsi dan harapan masing-masing indikator, rangking *gap* tertinggi hingga terendah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

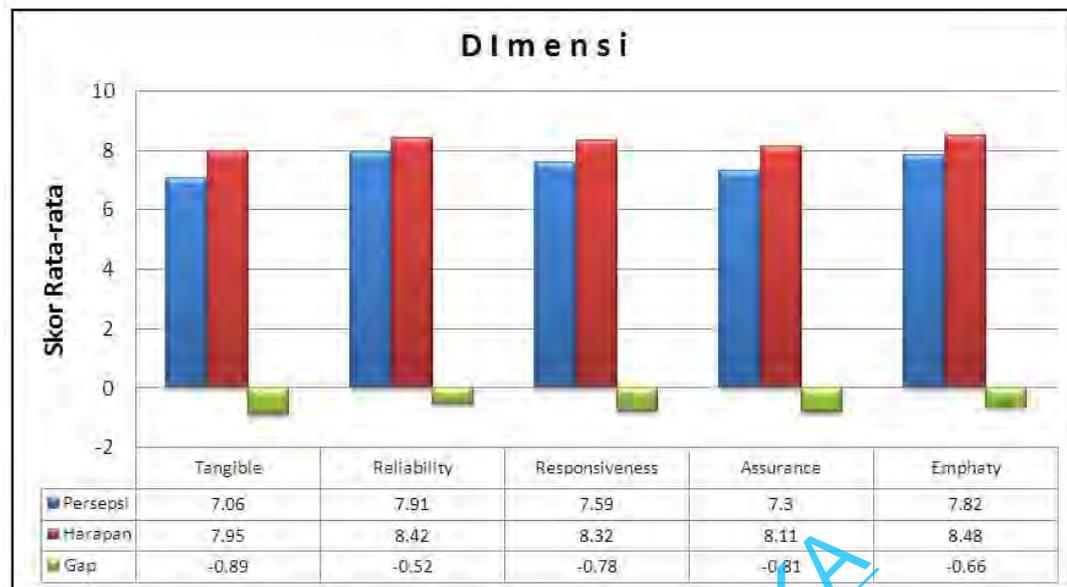
**Tabel 4.26** Rangking *Gap* Indikator

No.	indikator	gap
1	Ruang pelayanan	-1.08
2	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab	-0.89
3	Pengetahuan dan ketrampilan petugas	-0.84
4	Pelayanan pengaduan	-0.84
5	Peralatan pelayanan	-0.83
6	Waktu pelayanan	-0.83
7	Bantuan petugas	-0.83
8	Penampilan petugas	-0.75
9	Ketelitian petugas	-0.70
10	Ketersediaan informasi	-0.69
11	Prosedur pelayanan	-0.56
12	Persyaratan administrasi	-0.53
13	Keadilan pelayanan	-0.47
14	Biaya pelayanan	-0.45

Berdasarkan skor rata-rata antara persepsi dan harapan, nilai *gap* negatif tertinggi berada pada indikator ruang pelayanan. Dari nilai *gap* tersebut dapat disimpulkan bahwa penerima layanan merasakan bahwa ruang yang digunakan Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata belum seperti yang diharapkan. Atau dengan kata lain, penerima layanan sangat belum puas terhadap ruang pelayanan yang digunakan.

Rangking nilai *gap* negatif antara persepsi dan harapan responden dari yang terbesar hingga yang terkecil adalah dimensi *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *reliability*. Dimensi *tangible* dengan indikator peralatan pelayanan, ruang pelayanan, dan penampilan petugas, memiliki nilai *gap* negatif terbesar dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang adalah dimensi pelayanan yang paling buruk kualitasnya dibandingkan dengan dimensi lain.

Skor rata-rata persepsi, skor rata-rata harapan dan nilai *gap* tiap-tiap dimensi dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.9** Diagram Skor Rata-rata (*Mean*) Persepsi, Harapan dan *Gap* tiap-tiap Dimensi.

Jika pada penelitian Ghozali Efendi (2011:98) tentang Analisis Pelayanan Kesehatan Hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang menyimpulkan bahwa responden pemberi layanan dan penerima layanan merasa puas terhadap dimensi *tangibles* (bukti fisik) pelayanan kesehatan hewan terkait dengan jumlah petugas pelayanan yang mencukupi dan fasilitas pelayanan berupa gedung, alat kesehatan hewan dan obat-obatan, pada penelitian ini justru responden merasa bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang sangat besar kesenjangannya antara yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

Pada Penelitian Desy Luciawaty (2010:97) tentang Analisis Kinerja Pelayanan Pembuatan Izin Trayek dengan Model *Servqual* pada Dinas Perhubungan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan pembuatan izin trayek pada Dinas Perhubungan dengan menggunakan model *servqual* ditinjau dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*,

*assurance dan empathy* kerjanya belum baik. Analisa *gap* seluruh dimensi diperoleh hasil negatif yang menunjukkan harapan responden lebih besar daripada persepsi, dengan nilai *gap* terbesar yaitu pada dimensi *responsiveness* dengan nilai rata-rata *gap* sebesar -7,41. Dari keseluruhan indikator pada dimensi *responsiveness*, *gap* paling besar pada indikator waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai *gap* -7,89. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa Analisa *gap* seluruh dimensi diperoleh hasil negatif yang menunjukkan harapan responden lebih besar daripada persepsi. Namun pada penelitian ini nilai *gap* terbesar ada pada dimensi *tangible* dengan nilai rata-rata *gap* sebesar -0,89, dengan *gap* terbesar ada pada indikator peralatan pelayanan dengan nilai rata-rata *gap* sebesar -0,83. Hal ini juga berbeda dengan hasil Penelitian Yusup (2011:105) tentang Analisis Kualitas Pelayanan Gizi dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Depati Hamzah Pangkalpinang yang menyimpulkan bahwa responden merasa puas terhadap dimensi *tangibles* pelayanan gizi rawat inap di RSUDH terkait dengan peralatan makan yang digunakan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis penelitian pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang belum baik karena belum memenuhi harapan penerima layanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *gap* seluruh dimensi bernilai negatif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang yang paling dominan adalah dimensi *tangible* terutama pada indikator ruang pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *gap* negatif tertinggi berada pada indikator ruang pelayanan.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan, maka untuk memperbaiki kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang. peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan perbaikan sistem pelayanan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*;

2. Standar pelayanan hendaknya dijadikan panduan baku agar kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik;
3. Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan perlu dilaksanakan dengan lebih konsisten oleh pemberi dan penerima layanan;
4. Pengawasan dan monitoring terhadap penyelenggaraan pelayanan perlu lebih diperkuat;
5. Perlu ditingkatkan komitmen dari pimpinan dan petugas pelayanan untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan;
6. Perlu ditingkatkan dukungan anggaran pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang agar peralatan, ruang pelayanan dan fasilitas pendukung layanan lainnya dapat lebih diperbaiki;
7. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi (1995). *Dasar- Dasar Public Relations*. Bandung: PT Citra Aditya Bhakti.
- Arief (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Batinggi, A & Ahmad, B. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Disbudparpora Kota Pangkalpinang (2003). *Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah (RIPPDA) Kota Pangkalpinang tahun 2003-2012*.
- Disbudparpora Kota Pangkalpinang (2003). *Rencana Strategis Kebudayaan, Kepariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kota Pangkalpinang Tahun 2008-2013*.
- Djaenuri, A. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Institut Ilmu Pemerintahan Press.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Efendi, G. (2011). Analisis pelayanan kesehatan hewan pada Dinas Pertanian Kota Pangkalpinang, *Tugas Akhir Program Magister, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, Jakarta*.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M, Donnely, J.H.Jr. (2008). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah (2009). *Faktor-faktor Dominan yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik*. <http://blog.binadarma.ac.id/hardiyansyah/?p=25>
- Irawan, P. (2007). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Istianto, B. (2009). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kemenpan RI (1993). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, [http://www.kppt.palembang.go.id/pustaka/kepmenpan\\_63-2003.pdf](http://www.kppt.palembang.go.id/pustaka/kepmenpan_63-2003.pdf)

- Kemenpan RI (1993). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, [http://www.bkn.go.id/attachments/2073\\_permenpan2012\\_197.pdf](http://www.bkn.go.id/attachments/2073_permenpan2012_197.pdf)
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Luciawaty, D. (2010). Analisis kinerja pelayanan pembuatan izin trayek dengan model *servqual* pada Dinas Perhubungan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung, *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Praktik*. Jakarta : Salemba.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pemkot Pangkalpinang (2009). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Pangkalpinang tahun 2008-2013.
- Pemkot Pangkalpinang (2010). Keputusan Walikota Pangkalpinang Nomor 12 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi, Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Pangkalpinang.
- Pemkot Pangkalpinang (2010). Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 24 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Pangkalpinang.
- Pendit, N.S. (1981). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradya Paramita.
- Pendit, N.S. (1995). *Ilmu Dasar Pariwisata*. Jakarta : PT. Pradya Paramitha.
- Ratminto & Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, S. (2007). *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 15*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sigit, S. (2003). *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis Manajemen*. Yogyakarta: Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Spillane, J. J. (1994). *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius
- Soemanto (2010). *Sosiologi Pariwisata*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Subarsono, AG (2005). Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non Partisan. Dalam A. Dwiyanto (Ed), *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono, (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sukmadinata (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suratno (2012). *Konsep Pelayanan Publik*. <http://sulut.kemenag.go.id/file/file/kepegawaian/ikmo1341292012.pdf>
- Sutopo & Suryanto, A. (2009). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Wasistiono, S. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqaprint Jatinangor.
- Yoeti, O.A. (1991) *Pengantar Pariwisata Indonesia*. Jakarta: PT. Pradya Paramita
- Yusup, (2011) Analisis kualitas pelayanan gizi dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Depati Hamzah Pangkalpinang, *Tugas Akhir Program Magister*, Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, Jakarta.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman dan L.L.Berry (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.

## LAMPIRAN 1

## Kuesioner

**Penelitian Kualitas Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang**

**A. Biodata Responden**

No Kuesioner : .....  
 Nama : .....  
 Usia : .....  
 Pekerjaan : .....  
 Jenis Kelamin : L / P  
 Pendidikan Terakhir : SD / SLTP / SLTA / D3 / D IV / S1 / S2

**B. Petunjuk Pengisian**

Berdasarkan persepsi atau pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang, Anda dimohon untuk menanggapi pertanyaan di bawah ini. Fokus utama kami adalah angka yang benar-benar mencerminkan penilaian Saudara terhadap kualitas pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Pangkalpinang.

Lingkarilah angka yang paling sesuai dengan penilaian Saudara terhadap pernyataan-pernyataan berikut, dengan rentang jawaban antara 1 sampai dengan 10.

1 = "Sangat tidak baik" dan 10 = "Sangat baik".

Tidak ada jawaban benar atau salah.

**Bukti Fisik (Tangible)**

1	Apakah <b>peralatan</b> yang digunakan dalam memberikan pelayanan TDUP sudah memadai?	Sangat tidak memadai										Sangat memadai
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Komentar :

2	Apakah <b>ruang pelayanan</b> TDUP nyaman?	Sangat tidak nyaman										Sangat nyaman
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Komentar :

3	Apakah <b>penampilan petugas</b> pelayanan TDUP rapi ?	Sangat tidak rapi										Sangat rapi
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Komentar :

.....

**Keterandalan (Reliability)**

4	Apakah <b>biaya pelayanan</b> yang dibayar sesuai dengan yang telah ditetapkan?	Sangat tidak sesuai									Sangat sesuai
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Komentar :

.....

5	Apakah <b>persyaratan administrasi</b> pelayanan yang diminta sesuai dengan jenis pelayanan?	Sangat tidak sesuai									Sangat sesuai
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Komentar :

.....

6	Apakah <b>prosedur pelayanan</b> TDUP mudah?	Sangat tidak mudah									Sangat sesuai
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Komentar :

.....

**Daya Tanggap (Responsiveness)**

7	Apakah <b>informasi pelayanan</b> TDUP mudah didapatkan?	Sangat tidak mudah									Sangat mudah
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Komentar :

.....

8	Apakah <b>waktu pelayanan</b> TDUP cepat?	Sangat tidak cepat									Sangat cepat
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Komentar :

.....

9	Apakah <b>bantuan petugas pelayanan</b> TDUP mudah didapatkan?	Sangat tidak mudah									Sangat mudah
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Komentar :

.....

**Jaminan (Assurance)**

10	Apakah <b>petugas pelayanan teliti</b> dalam memberikan pelayanan TDUP?	Sangat tidak teliti									Sangat teliti
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Komentar :

.....

11	Apakah ada <b>kejelasan wewenang dan tanggung jawab</b> petugas dalam pelayanan TDUP?	Sangat tidak Jelas									Sangat jelas
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Komentar :

.....

12	Apakah petugas pelayanan TDUP <b>mempunyai pengetahuan dan ketrampilan</b> yang memadai?	Sangat tidak memadai									Sangat memadai
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Komentar :

.....

**Empati (Empathy)**

13	Apakah <b>pelayanan pengaduan</b> dalam penyelenggaraan pelayanan TDUP memadai?	Sangat tidak memadai									Sangat memadai
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Komentar :

.....

14	Apakah petugas pelayanan TDUP tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani ( <b>adil</b> )?	Sangat tidak adil									Sangat adil
a.	Fakta (keadaan yang ada)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b.	Harapan (keadaan yang diinginkan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Komentar :

.....

## LAMPIRAN 2

Tabulasi Data Responden Penelitian

Respon den	Butir Pertanyaan																											
	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14	
	P	H	P	H	P	H	P	H	P	H	P	H	P	H	P	H	P	H	P	H	P	H	P	H	P	H	P	H
1	5	8	5	7	6	7	7	8	7	8	7	8	7	8	6	8	7	8	8	10	7	9	5	7	5	8	7	9
2	6	8	5	8	6	8	10	10	6	7	8	8	7	8	6	8	6	8	6	7	6	8	6	8	6	8	7	7
3	7	7	7	7	7	7	8	8	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	8	8	9	9
4	6	8	7	8	7	8	10	10	8	8	9	9	9	9	8	10	9	9	8	9	9	9	8	9	8	9	9	9
5	7	7	7	8	8	8	7	8	7	7	7	7	8	8	8	8	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8
6	7	7	8	8	7	7	10	10	7	7	9	9	8	8	8	9	8	8	8	9	7	7	7	8	7	8	9	9
7	4	8	4	9	7	9	7	9	5	9	5	9	7	10	5	9	6	9	6	9	5	9	5	9	5	9	5	9
8	5	10	6	10	6	10	7	7	6	10	8	8	8	8	8	8	8	8	7	10	7	10	6	8	5	10	6	8
9	7	7	7	8	7	7	10	10	8	8	7	7	8	8	8	9	8	8	8	8	7	7	7	7	7	8	9	9
10	7	8	8	9	7	8	8	8	9	9	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9
11	7	8	8	9	7	8	10	10	7	8	8	9	8	8	7	9	8	9	7	8	8	9	7	8	7	8	9	9
12	7	8	7	9	7	8	10	10	8	8	9	9	9	9	8	9	8	9	7	8	7	9	7	8	7	9	9	9
13	7	7	7	8	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	8	8
14	6	6	7	9	7	7	7	8	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	8	7	7	7	7
15	7	7	8	8	7	8	10	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	8	8	8	7	7	9	9
16	7	7	7	8	8	8	10	10	7	7	7	8	8	8	8	8	7	8	6	8	7	7	5	8	7	7	8	8
17	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	9	9	8	8	8	8	7	7	7	8	7	8	7	8	7	8	9	9
18	7	7	7	7	7	7	10	10	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	8	8	9	9
19	5	8	7	10	7	9	9	10	6	8	6	9	6	10	6	9	7	10	7	10	6	9	7	10	7	10	8	10
20	7	10	7	10	7	10	7	10	7	10	7	10	7	10	7	10	7	10	7	10	7	10	7	10	7	10	8	10
21	7	8	7	8	7	8	10	10	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	9	9
22	7	7	7	8	7	8	7	10	7	8	7	8	7	8	8	8	7	8	7	7	7	8	7	8	7	8	9	9

23	7	8	7	8	7	8	7	10	8	8	8	8	8	8	8	9	7	8	7	8	7	7	8	8	7	8	9	9	
24	7	8	7	8	7	8	10	10	8	8	8	8	7	8	8	9	7	8	7	7	8	8	7	8	8	8	9	9	
25	8	9	7	9	8	9	10	10	7	9	9	9	9	9	8	9	8	9	8	9	8	9	8	9	8	9	9	9	
26	9	10	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	8	10	9	10	10	10	10	8	10	9	10	10	10	10	10	10	
27	7	7	7	7	7	7	10	10	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	8	8	7	7	9	9	
28	7	7	7	7	7	7	10	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	
29	7	7	7	7	7	7	10	10	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	8	8	8	8	9	9	
30	7	8	7	8	7	8	10	10	7	7	8	8	8	9	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	
31	6	10	4	10	5	10	10	10	10	10	7	10	8	10	5	10	6	10	6	10	7	10	5	10	4	10	6	10	
32	6	8	6	8	7	9	7	8	6	8	7	9	6	8	6	8	6	7	6	8	6	8	7	9	8	9	9	9	
33	7	7	7	7	7	7	8	10	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	9	9	
34	7	7	8	8	8	8	10	10	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7	8	8	9	9	
35	7	7	7	7	7	7	10	10	8	8	7	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	9	9
36	8	8	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	9	8	8	8	8	8	8	8	7	7	9	9
37	9	10	7	9	8	8	10	10	8	8	9	10	8	9	9	9	8	9	8	9	8	9	9	9	9	9	9	9	
38	8	10	7	10	8	10	10	10	8	10	8	10	8	10	8	10	8	10	8	10	8	10	7	10	7	10	8	10	
39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	9	9	
40	7	7	7	7	7	7	10	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	8	7	7	8	8	9	9	
41	7	7	7	8	7	9	8	10	7	7	7	7	8	9	8	9	8	9	7	7	8	8	8	8	7	8	9	9	
42	7	8	7	7	8	8	10	10	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	
43	7	9	5	10	7	8	7	8	7	9	7	9	5	9	6	9	7	9	7	9	7	9	7	10	7	9	7	9	
44	6	8	4	7	6	8	8	8	8	9	8	8	6	7	6	8	7	8	6	7	7	9	5	8	5	7	6	8	
45	8	8	8	8	8	8	10	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	
46	7	7	7	7	8	8	10	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	
47	8	8	8	8	8	8	10	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	
48	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	8	8	9	8	9	8	8	7	8	7	8	8	8	8	8	8	9	
49	8	9	8	10	9	9	9	10	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	9	9	8	9	8	9	8	9	10	10	
50	5	7	5	7	8	8	6	6	5	5	6	6	5	7	6	8	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

51	8	8	8	8	8	8	10	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	
52	7	8	7	8	7	8	7	8	8	8	8	8	8	9	8	9	8	9	7	7	8	8	8	8	9	9	9	9	
53	7	7	7	7	7	7	10	10	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8	7	7	7	8	7	7	7	8	8	9	
54	7	7	8	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	8	9	
55	7	7	8	8	8	8	10	10	7	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	9	9
56	7	7	7	7	7	7	10	10	6	7	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	7	8	9	
57	7	8	7	8	7	8	9	9	7	8	7	8	8	9	8	9	8	9	8	9	8	8	7	8	7	8	8	9	
58	7	7	7	7	7	7	10	10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8
59	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	8	8	8	8	9
60	7	7	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	8	7	8	8
61	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	8
62	8	8	8	8	8	8	10	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9
63	7	7	8	8	7	7	8	8	7	8	8	9	8	9	8	9	7	9	8	8	7	9	8	8	8	8	8	8	8
64	7	8	7	7	7	8	7	10	7	7	7	8	7	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7	8	8	8	8	8	8
MAX	9	10	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	9	10	9	10	10	10	10	10	9	10	9	10	10	10	10	10	10
MIN	4	6	4	7	5	7	6	6	5	5	5	6	5	7	5	7	5	6	6	6	5	6	5	6	4	6	5	6	
AVERAGE	7.0	7.8	7.0	8.1	7.2	8.0	8.8	9.2	7.4	7.9	7.6	8.1	7.6	8.3	7.6	8.4	7.6	8.3	7.4	8.1	7.3	8.1	7.3	8.1	7.3	8.1	8.4	8.8	
STDEV	0.9	0.9	1.0	0.9	0.7	0.8	1.4	1.1	0.9	0.9	0.9	0.9	0.8	0.8	0.9	0.7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.9	0.7	0.9	0.9	0.8	1.0	0.9	1.0	0.7