

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik**

##### **1. Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela ( 2007:5 ) “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”. Moenir (1998:16) mengatakan bahwa “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”. Sementara J.S Badudu (2001:781) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Sedarmayanti (2009:243 ) “pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai pelayanan maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan seseorang guna memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggannya, sehingga pelanggan yang diberikan haruslah maksimal guna memperoleh kepuasan yang diharapkan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai 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.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam dalam Hardiansyah ( 2011:11) mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara menurut (Wasistiono, 2001 : 51-52) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa membayar guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1, didefinisikan sebagai 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. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang

berkepentingan, dan unsur yang ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/ atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Sejalan dengan pengertian tersebut, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri harus berasaskan:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/ atau organisasi lain oleh pemerintah, sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Pengertian kualitas dikatakan oleh Daviddow dan Uttal (dalam Hardiyansyah, 2011:35) yaitu “ merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan yang dipergunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Grothesh dan Davis (dalam Hardiyansyah , 2011 : 35 ) mengemukakan bahwa “ kualitas

merupakan suatu kondisi dinamis yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan menurut Sinambela (2007:13) “kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”. Menurut Sedarmayanti (2009:252):

“ Kualitas berarti :

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

Sedarmayanti (2009:253) mengatakan:

“Kualitas pelayanan mengacu pada pengertian :

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan/kerusakan.”

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan itu tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan. Dari definisi tersebut dapat ditelaah bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik dan buruk,

berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithmal et.al dalam Hardiansyah (2011:40) mengatakan bahwa :

*“SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a service organization to improve service quality. The Method involves the development of an understanding of the perceived service need of target customer. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is excellent. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement”.*

Metode *SERVQUAL* yaitu suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik atau yang diharapkan. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Menurut (Tjiptono, 2011: 228 ), Model *SERVQUAL* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atau kualitas jasa keseluruhan akan positif atau sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni pelayanan yang diharapkan ( *expected service* ) dan pelayanan yang dipersepsikan ( *perceived service* ).

Berkenaan dengan itu Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:41) mengemukakan 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithmal et.al. (Hardiyansyah, 2011:150) menyederhanakan menjadi lima dimensi yaitu dimensi *SERVQUAL*.

*“(1) Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; ( 2 ) Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; ( 3 ) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; ( 4 ) Assurance. Knowledge*

*and courtesy of employees and their ability to convey and individualized attention to its customer”.*

Kelima dimensi tersebut yaitu : *Tangibel* ( berwujud ), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* ( ketanggapan ), *Assurance* ( jaminan ) dan *Empathy* (empati).

Pendapat lain mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono ( 1995 : 14 ) didalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total *Quality Service* “ yaitu :

1. Bukti langsung ( *Tangibles* ) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan ( *reliability* ), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap ( *responsiveness* ), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan ( *assurance* ), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati ( *empaty* ), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan

Selain hal tersebut, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 21 terdapat komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar Hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif
- f. Produk Layanan
- 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 standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan dan evaluasi kinerja pelaksana.

Komisi Pemberantasan Korupsi ( KPK ) menyatakan kualitas pelayanan itu ditentukan oleh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan dan seefektif mungkin mencegah terjadinya korupsi serta dalam penilaian kepuasan tersebut melibatkan partisipasi masyarakat selaku penerima pelayanan.

Menurut Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam hasil survey Integritas Nasional Pelayanan Publik (2011: 1) :

“ Mengingat fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Partisipasi Masyarakat sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau memberikan umpan balik (*feed back*) terhadap semua penerapan (implementasi) dari kebijakan-kebijakan public yang diambil. Khusus dalam fungsi pelayanan publik, partisipasi masyarakat sangat signifikan dibutuhkan dalam rangka perbaikan secara terus menerus terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan instansi pemerintah baik pusat maupun kota harus dapat memuaskan masyarakat dan sekaligus dapat mencegah efektifnya terjadinya korupsi. Kegiatan ini selayaknya dilakukan untuk mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus menerus dan berkelanjutan”.

Berdasarkan berbagai uraian di atas, maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah totalitas dan karakteristik suatu produk ( barang dan/ atau jasa )

yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan harapan. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan itu tidak berkualitas dan sebaliknya. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan.

Untuk mengukur kualitas dari sebuah pelayanan, metode *SERVQUAL* (*service quality*) oleh Zeithaml dkk dianggap lebih relevan dijadikan dimensi pengukuran tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan pada penelitian ini. Dengan menggunakan metode ini, dapat diketahui apakah pelayanan yang diberikan atau diterima sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Selain itu dimensi yang tercakup dalam metode *SERVQUAL* oleh Zeithmal dkk mencakup dimensi yang digunakan dalam survei Integritas Nasional Pelayanan Publik tahun 2011 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

## **B. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu**

Sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang makin meningkat, tuntutan yang lebih terbuka, serta perkembangan globalisasi yang memicu peningkatan yang lebih cepat lagi dalam kebutuhan dan tuntutan akan layanan publik, maka model birokrasi tradisional biasanya dianggap tidak lagi memadai. Untuk itu, diperlukan suatu model baru yang mampu beradaptasi dengan tuntutan perubahan ini. Model yang mampu menyelesaikan berbagai persoalan masyarakat serta merespon berbagai perubahan yang terjadi dengan cepat.

Salah satu usaha dalam menciptakan reformasi pelayanan publik salah satunya adalah menciptakan pelayanan terpadu satu pintu di setiap daerah

Propinsi dan Kabupaten/Kota. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 24 tahun 2006, Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu pintu dan satu tempat. Adapun tujuan dan sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

1. Meningkatkan kualitas layanan publik;
2. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.
3. Sasaran yang akan dicapai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Beberapa hal yang diatur dalam Permendagri ini diantaranya; persyaratan adanya prasarana yang memadai, yakni loket, tempat proses, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen dan tempat/ruang penanganan pengaduan, diatur pula pengaturan tentang proses, waktu dan biaya, kompetensi aparatur, keterbukaan informasi dan pemanfaatan Teknologi Informasi, pengaduan dan kepuasan langganan, pengawasan dan monitoring evaluasi, dll

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan

memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha kecil dan menengah, dan bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik.

Pelaksanaan tersebut difokuskan pada perampingan prosedur yang ada untuk meningkatkan efisiensi birokrasi pemerintah dan untuk menetapkan proses pelayanan umum yang ideal. Sama pentingnya juga, proses perampingan tersebut bertujuan untuk mengurangi, bila tidak menghilangkan secara keseluruhan, langkah-langkah dan persyaratan yang tidak diperlukan, tetapi juga peluang untuk melakukan KKN.

### **C. Integritas Nasional dan Integritas Pelayanan Publik**

#### **1. Integritas Nasional**

Istilah integritas nasional berasal dari dua kata yaitu integrasi dan nasional. Istilah integrasi mempunyai arti pembauran/penyatuan sehingga menjadi kesatuan yang utuh / bulat. Istilah nasional mempunyai pengertian kebangsaan, bersifat bangsa sendiri, meliputi suatu bangsa seperti cita-cita nasional, tarian nasional, perusahaan nasional. Hal-hal yang menyangkut bangsa dapat berupa adat istiadat, suku, warna kulit, keturunan, agama, budaya, wilayah/daerah dan sebagainya.

Sehubungan dengan penjelasan kedua istilah di atas maka integritas nasional identik dengan integritas bangsa yang mempunyai pengertian suatu proses penyatuan atau pembauran berbagai aspek sosial budaya ke dalam kesatuan wilayah dan pembentukan identitas nasional atau bangsa (JS.Badudu, 2001:36-37) yang harus dapat menjamin terwujudnya keselarasan, keserasian dan keseimbangan dalam mencapai tujuan bersama sebagai suatu bangsa. Integritas nasional sebagai

suatu konsep dalam kaitan dengan wawasan kebangsaan dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia berlandaskan pada aliran pemikiran/paham integralistik yang berhubungan dengan paham idealisme untuk mengenal dan memahami sesuatu harus dicari kaitannya dengan yang lain dan untuk mengenal manusia harus dikaitkan dengan masyarakat di sekitarnya dan untuk mengenal suatu masyarakat harus dicari kaitannya dengan proses sejarah.

## **2. Integritas Pelayanan Publik**

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menyelenggarakan Survei Integritas Nasional Sektor Publik untuk mengukur persepsi masyarakat tentang pelayanan publik pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Skor Integritas ini didasarkan pada nilai rata-rata dari 2 (dua) variabel, 6 (enam) indikator dan 18 sub-indikator. Kedua variabel yang digunakan adalah Pengalaman Integritas (*Experienced Integrity*) dan Potensi Integritas (*Potential Integrity*) dengan bobot yang telah ditentukan dari hasil kompilasi pendapat sejumlah pakar. Pengalaman Integritas merefleksikan pengalaman responden terhadap tingkat korupsi yang dialaminya. Potensi Integritas merefleksikan faktor-faktor yang berpotensi menjadi penyebab terjadinya korupsi berdasarkan pengalaman/ penilaian responden.

Secara lebih detail, survei KPK tersebut menurunkan kedua variabel diatas menjadi 6 (enam) indikator, yaitu:

- Pengalaman Korupsi,
- Cara Pandang terhadap Korupsi,
- Lingkungan Kerja,

- Sistem Administrasi,
- Perilaku Individu, dan
- Pencegahan Korupsi

Untuk mengoperasionalkan ke-enam indikator diatas KPK menggunakan 18 sub indikator: frekuensi pemberian gratifikasi, jumlah/besaran gratifikasi, waktu pemberian gratifikasi, arti pemberian gratifikasi, tujuan pemberian gratifikasi, kebiasaan pemberian gratifikasi, kebutuhan pertemuan di luar prosedur, keterlibatan calo, fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan, suasana/kondisi di sekitar pelayanan, kepraktisan SOP, keterbukaan informasi, pemanfaatan teknologi informasi, keadilan dalam layanan, ekspektasi petugas terhadap gratifikasi, perilaku pengguna layanan, tingkat/upaya anti korupsi korupsi, dan mekanisme pengaduan masyarakat.

Beberapa catatan perlu dibuat dalam menginterpretasikan hasil survei KPK. Pertama, jenis dan jumlah instansi maupun unit layanan yang disurvei berubah dari tahun ke tahun. Kedua, survei menggunakan jumlah responden yang sama untuk setiap unit layanan tanpa memandang ukuran dan kompleksitas jenis layanan dari setiap unit layanan. Ketiga, alokasi pembobotan antara pengalaman integritas dengan potensi integritas juga berubah-ubah dari tahun ke tahun meskipun. Untuk mengurangi potensi bias, pembobotan variabel, indikator dan sub indikator oleh para pakar melalui diskusi kelompok terfokus (Focus Group Discussion) dengan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* Penilaian kuesioner oleh responden.

Ukuran dan kriteria indeks integritas pelayanan publik ini berpatokan pada hasil akhir survei KPK sebagai instansi yang secara formal dan reguler melaksanakan survei integritas sektor publik di Indonesia. Juga, berdasarkan keterangan diatas, survei yang dilakukan oleh KPK secara metodologis dilakukan secara rigorous (memenuhi kaidah penelitian) dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh beberapa peneliti yang mencoba mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi pemerintah. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Irsan ( 2012 ), yang juga bertujuan mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat. Dengan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Barat, diharapkan dapat mengetahui variabel atau aspek – aspek minimal yang bisa dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Simpur Kecamatan Tanjung Karang Barat.

Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Irsan ( 2012 ), disamping terletak pada objek tempat serta jenis izin yang diteliti, juga terletak dari variabel pengukuran kualitas pelayanan serta teknik analisis data. Irsan ( 2012 ) menggunakan variabel yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/MPAN/2/2004, dengan teknik analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM )

sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Penulis tidak menggunakan variabel dan teknis analisis data seperti yang digunakan dalam penelitian Irsan ( 2012 ) dikarenakan Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro secara berkala telah melakukan penilaian dan evaluasi kinerja dengan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) secara periodik sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro ternyata belum juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro.

Dalam penelitian ini penulis menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Zeithmal dkk. Dengan metode ini diharapkan dapat mengetahui hal apakah yang diharapkan oleh masyarakat selaku pengguna pelayanan dan bagaimana pelayanan yang mereka terima saat mereka melakukan kegiatan pelayanan. Menurut penulis metode ini sangat sejalan dengan pengertian kualitas pelayanan di mana pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dimensi pengukuran yang belum sesuai dengan dengan harapan masyarakat bisa dijadikan dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

## **E. Kerangka Pikir Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan berpijak pada landasan teori yang ada dan setelah disandingkan dengan fenomena yang berkembang di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pintu Kota Metro, menyimpulkan bahwa adanya perbedaan antara harapan yang diinginkan oleh masyarakat sebagai pengguna dan penerima pelayanan terhadap hasil yang mereka dapatkan yang dibuktikan dengan hasil survey Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 dan pada tahun 2012 oleh KPK untuk Kota Metro.

Hasil survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB ) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) masih belum optimal dan dibawah nilai standar pelayanan publik yang baik versi survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik tahun 2011 dan 2012 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro Pasca Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik tahun 2011 adalah pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB ) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro setelah adanya langkah-langkah perbaikan dari Pemerintah Kota Metro atas hasil survei Indeks Integrasi Nasional Pelayanan Publik oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) yang memenuhi asas-asas pelayanan publik yang berlaku guna mendapatkan kepuasan dari masyarakat seperti yang mereka harapkan.

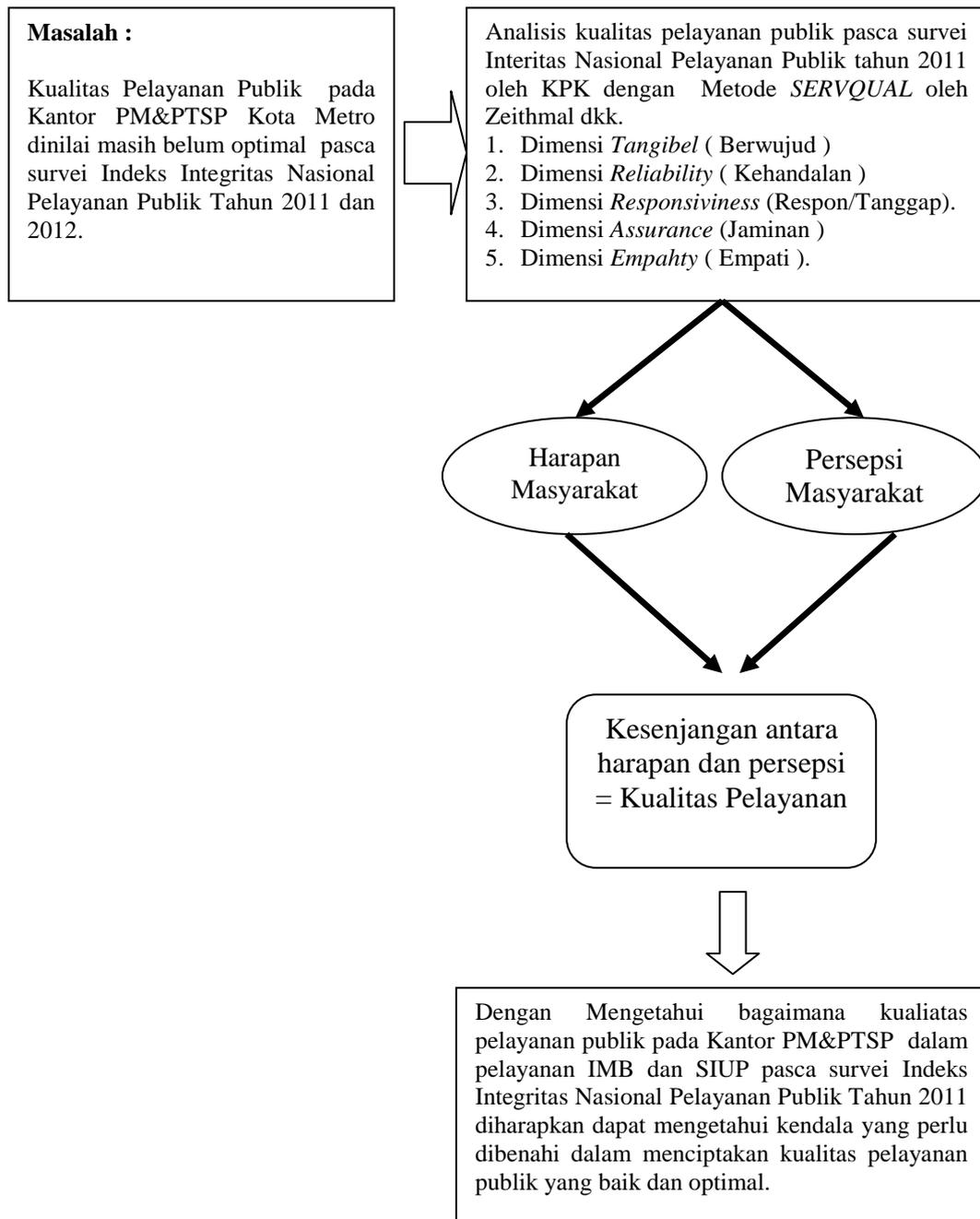
Metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro pasca survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik tahun 2011 dalam penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* oleh Zeithmal. Metode ini dianggap lebih relevan dijadikan metode untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pada penelitian ini karena metode ini sejalan dengan pengertian kualitas pelayanan. Dengan menggunakan metode ini, dapat diketahui hal apakah yang diharapkan oleh masyarakat selaku pengguna pelayanan dan bagaimana pelayanan yang mereka terima saat mereka melakukan kegiatan pelayanan. Dengan mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang didapatkan, dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan tersebut. Selain itu dimensi yang tercakup dalam metode *SERVQUAL* oleh Zeithmal dkk mencakup dimensi yang digunakan dalam survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik tahun 2011 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

Adapun Dimensi Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithmal dkk yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Dimensi *Tangibel* ( Berwujud ), terdiri atas sub indikator :
  - a. Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan.
  - b. Kerapihan penampilan petugas pelayanan.
  - c. Penyediaan ruang tunggu.
  - d. Kelengkapan dan efektifitas media informasi.
  - e. Adanya sarana telekomunikasi untuk kegiatan pelayanan dan komplain.
  - f. Gedung kantor yang layak.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas sub indikator :
  - a. Ketepatan waktu penyelesaian perizinan.
  - b. Catatan administrasi oleh petugas pelayanan.
  - c. Kemampuan memberikan informasi tentang IMB dan SIUP.
  - d. Kemampuan petugas menangani keluhan dan pengaduan masyarakat.
3. Dimensi *Responsiveness* (tanggap), terdiri atas sub indikator:
  - a. Kecepatan petugas dalam melayani pengurusan izin.
  - b. Kesiapan petugas dalam membantu masyarakat selaku penerima pelayanan dalam penyelesaian perizinan.
  - c. Kemudahan prosedur persyaratan perizinan.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas sub indikator :
  - a. Ketersediaan petugas pelayanan IMB atau SIUP.
  - b. Kejelasan informasi mengenai tarif biaya .
  - c. Kredibilitas.
  - d. Pembayaran sesuai tarif.
  - e. Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur izin
5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas sub indikator :
  - a. Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan.
  - b. Petugas memberikan pelayanan secara adil.
  - c. Kesungguhan petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan.
  - d. Penyediaan waktu oleh petugas untuk konsultasi lebih lama.
  - e. Sikap membantu petugas dalam pengisian formulir.

Adapun kerangka pikir penelitian yang digunakan seperti terlihat pada gambar 1 berikut :



Gambar 1. Kerangka Berfikir