

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA METRO PASCA SURVEI INDEKS INTEGRITAS NASIONAL PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2011 OLEH KOMISI PEMBERANTASAN KORUPSI**

**( Studi Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan dan  
Surat Izin Usaha Perdagangan )**

Oleh

**Omega Iriyani**

Kinerja Pemerintah Kota Metro dalam aspek pelayanan publik saat ini belum baik terbukti dari hasil Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik oleh KPK pada tahun 2011 yang menempatkan Kota Metro sebagai kota dengan pelayanan terburuk dari 60 kota yang disurvei se-Indonesia.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro pasca Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik pada Tahun 2011 oleh KPK dan mengetahui kendala apa yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan perpaduan kuantitatif dan kualitatif dengan Metode *Service Quality* ( *SERVQUAL* ) yang mengukur kualitas pelayanan perizinan SIUP dan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro dengan melihat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat selaku pengguna pelayanan dengan pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan hasil analisis gap *servqual*, hasil wawancara dan observasi, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan SIUP dan perizinan IMB pada

Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro pasca Survei Integritas Pelayanan Publik oleh KPK tahun 2011 masih belum/tidak memuaskan masyarakat. Dari 23 sub indikator yang dijadikan aspek pengukuran kualitas dalam penelitian ini, aspek yang mendapat kepuasan tertinggi terdapat pada aspek penyediaan ruang tunggu, sedangkan lima aspek yang mendapatkan nilai kepuasan terendah terdapat pada aspek ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan, kredibilitas ( kejujuran, ketegasan, tepat janji ) petugas dalam pelayanan, kemudahan prosedur perizinan, saran telekomunikasi seperti telpon dan website untuk kegiatan pelayanan dan komplain, serta kecepatan petugas melayani pengurusan izin. Penyebab utama kendala tersebut di atas adalah manajemen sumber daya manusia di Lingkungan Pemerintah Kota Metro yang belum baik. Pemerintah Kota Metro belum mampu mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia yang ada di Lingkungan Pemerintah Kota Metro secara efektif dan efisien.