

**PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP CITRA POSITIF
(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Pringsewu)**

Skripsi

**Oleh
Reza Afif Kurniansyah**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2021**

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP CITRA POSITIF (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu)

Oleh:

Reza Afif Kurniansyah

Citra merupakan kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan. Citra pada dasarnya merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk membantu perusahaan dalam bertumbuh kembang. Citra positif perlu dikembangkan oleh setiap organisasi, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Citra yang positif akan memberikan kesan yang baik bagi masyarakat sedangkan citra yang negatif akan memberikan kesan yang buruk bagi masyarakat. Persepsi seseorang terhadap lembaga didasari atas apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang lembaga yang bersangkutan. Hal ini memengaruhi terhadap pelayanan yang diberikan, dengan citra positif masyarakat akan lebih mudah untuk menggunakan jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap citra instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode survei eksplanatif (analitik) dengan rumus regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perhitungan regresi linier sederhana Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu sebesar 22.65% dengan indikator yang sangat berpengaruh adalah indikator keandalan (*reliability*).

Kata kunci: pengaruh, kepuasan pelayanan, dan citra

ABSTRACT

THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE SATISFACTION ON POSITIVE IMAGE (Study at the Office of Investment and One-Stop Services in Pringsewu Regency)

By:

Reza Afif Kurniansyah

An image is an impression obtained based on one's knowledge and understanding of facts or reality. The image is basically a goal to be achieved by the company since it helps the company to grow and develop. A positive image needs to be improved by every organization, one of which is by providing the best service. A positive image will give a good impression for the community while a negative image will give a bad impression for the community. A person's perception of an institution is based on what they know or think about the institution concerned. This affects the services provided. A positive image of the company supports the community to use its services. This study aims to know the level of effect of the service quality on the image of the investment and one-stop Integrated Service (DPMPTSP) of Pringsewu. This research uses a quantitative approach with quantitative descriptive analysis techniques based on a simple linear regression formula. This thesis finds that based on the calculation of simple linear regression, the Effect of Service Satisfaction on the Image of the Investment and One-Stop Services in Pringsewu Regency is about 22.65% with the most dominant factor affecting the DPMPTSP image is reliability.

Keywords: influence, service satisfaction, and image

**PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP CITRA POSITIF
(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Pringsewu)**

Oleh

Reza Afif Kurniansyah

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

Pada

**Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2021**

Judul Skripsi

: **PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP CITRA POSITIF
(Studi pada Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Pringsewu)**

Nama Mahasiswa

: **Reza Afif Kurniansyah**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **1716031005**

Program Studi

: **Ilmu Komunikasi**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 19760821 200003 2 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si.
NIP. 19800728 200501 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Pembimbing : Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

Penguji Utama : Drs. Sarwoko, M.Si.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Ida Nurhaida, M.Si.

NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juli 2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Afif Kurniansyah

NPM : 1716031005

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi saya yang berjudul **Pengaruh Kepuasan Pelayanan Publik Terhadap Citra Positif (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu)** adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) ataupun dibuatkan oleh orang lain.

Apabila di kemudian hari hasil penelitian/skripsi saya, ada pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung, 13 Juli 2021
Yang membuat pernyataan,



Reza Afif Kurniansyah
NPM. 1716031005

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Reza Afif Kurniansyah dan lahir pada tanggal 19 Desember 1998 di Pringsewu. Penulis merupakan putra terakhir dari Bapak Suyut dan Ibu Gini serta memiliki dua saudari perempuan dan satu saudara laki-laki. Penulis menghabiskan masa kanak-kanaknya di TK Aisyiah Bustanul Atfa Pringsewu. Pendidikannya berlanjut ke tingkat sekolah dasar di SDN 1 Pandansari Selatan selama enam tahun, kemudian di lanjutkan di SMPN 1 Sukoharjo selama tiga tahun. Pada tahun 2014, penulis memutuskan untuk melanjutkan pendidikannya di SMAN 1 Pringsewu serta menyelesaikannya pada tahun 2017.

Semasa menjadi mahasiswa, penulis aktif sebagai kepala Bidang Humas di IMIKI (Ikatan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Indonesia) Cabang Lampung pada tahun 2019. Penulis juga menjadi *Announcer* di Radio Sai 100 FM Lampung dan *Presenter* di MetroTV Lampung. Penulis pernah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sidodadi, Kecamatan Sungkai Selatan, Kabupaten Lampung Utara pada Januari-Februari 2020.

MOTO

Selama masih melihat senyum ibu,
dunia baik-baik saja.

(Reza Afif Kurniansyah)

PERSEMBAHAN

*Karya ini aku persembahkan sebagai tanda bakti
dan terima kasih kepada kedua orang tuaku*

Suyut dan Gini

*atas perjuangan dan pengorbanan
yang selalu disertai cinta dan kasih sayang*

SANWACANA

Alhamdulillahirobil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah Subahanahuwata'ala berkat rahmat dan hidayah-Nya penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Citra Positif” dapat terselesaikan, sebagai syarat meraih gelar strata satu (S1) di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang banyak berjasa dalam memberikan doa, bantuan, dan semangat kepada penulis, yaitu:

1. Allah Subahanahuwata'ala atas segala berkat, rahmat, dan hidayah-Nya serta kesehatan dan petunjuk yang selalu Engkau berikan.
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.
3. Ibu Wulan Suciska, S.Ikom., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
4. Bapak Toni Wijaya, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
5. Ibu Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas kesediaan, kesabaran, dan keikhlasannya dalam memberikan bimbingan, saran, ataupun kritik serta ilmu dan pengetahuan baru kepada penulis.
6. Bapak Drs. Sarwoko, M.Si., selaku Dosen Penguji Skripsi atas kesediaan untuk memberikan kritik dan saran serta nasihat sehingga penulis tetap semangat untuk mengerjakan skripsi ini.
7. Seluruh dosen, staf, administrasi, dan karyawan Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung yang telah banyak membantu penulis selama kuliah sampai saat ini.

8. Kedua orangtua penulis, Bapak Suyut dan Ibu Gini serta ketiga kakak penulis, Mbak Erna, Mbak Ana, dan Mas Wahyu yang selalu memberikan semangat serta doa tiada henti agar penulis selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan studi.
9. Rekan kerja yang menjadi keluarga dengan intensitas pertemuan 7x12 jam “Sai Radio 100 FM Lampung dan Metro TV Lampung” Kak Nana, Kak Arin, Kak Windy, Kak Ninda, Kak Yuki, Kak Deska, Kak Adam, Wak Ferli, Tata, Dea, Shandy Noel, Indra, Sandi Dc, Alif serta adik-adik PKL Tedy, Daffa, Puput, Mutiara, dan Nadya terima kasih sudah menemani, memberikan semangat dan menebar energi positif.
10. Teman sepermainan dan seperjuangan, terima kasih Kak Robi, Yordhi, Tama, Vero, Naura, Vega, Ipit, Dhandy, Nabila, Puput, Tatak, Beber, Yuni atas semua perlakuan hangat dan memberikan arti keluarga di tanah rantau.
11. Sahabat SMP dan SMA penulis yang tak lekang oleh waktu, Ikatama, Desi, Fitri, Dian yang tak pernah lelah memberikan motivasi untuk menggapai mimpi.
12. Untuk teman-teman perkuliahanku Ilmu Komunikasi angkatan 2017, terima kasih untuk bantuan, semangat, dan motivasi selama mengemban gelar mahasiswa.
13. Untuk semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Tanpa mengurangi rasa hormat, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga semua perbuatan baik mendapatkan balasan dari Allah Subhanahuwata’ala. Aamiin.

Pringsewu, Juli 2021

Reza Afif Kurniansyah

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Secara Teoritis	8
1.4.2 Secara Praktis	8
1.5 Kerangka Pikir	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Pelayanan Publik.....	14
2.3 Kualitas Pelayanan	20
2.4 Kepuasan Pelayanan.....	24
2.5 Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik.....	26
2.6 Citra	31
2.6.1 Definisi Citra	31
2.6.2 Jenis Citra.....	33
2.6.3 Proses Pembentukan Citra	34
2.7 Profil Kabupaten Pringsewu.....	36
2.8 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu	38
2.8.1 Profil	38
2.8.2 Sejarah	38
2.8.3 Personalia dan Tata Kerja.....	40
2.8.4 Struktur Organisasi	68
2.8.5 Logo.....	69
2.9 Teori S-O-R	69
2.10 Hipotesis	72
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	73
3.1 Jenis Penelitian.....	73
3.2 Definisi Konsep.....	73

3.3	Definisi Operasional.....	74
3.4	Populasi.....	77
3.5	Sampel.....	77
3.6	Sumber Data	78
3.7	Teknik Pengumpulan Data	78
3.8	Teknik Pengolahan Data.....	79
3.9	Uji Validitas Data	79
3.10	Teknik Analisis Data	80
3.11	Kriteria Analisis	81
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	82
4.1	Uji Validitas.....	82
5.1.2	Uji Reliabilitas.....	83
5.2	Identitas Responden.....	83
5.2.1	Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
5.2.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	85
5.2.3	Persebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	85
5.2.4	Persebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	85
5.3	Hasil Penelitian	86
5.3.1	Variabel X Kualitas Pelayanan	86
5.3.2	Variabel Y Citra	92
5.4	Analisis data	96
5.4.1	Uji Regresi Linier Sederhana	97
5.4.2	Uji Hipotesis.....	99
5.5	Pembahasan Penelitian.....	100
V.	SIMPULAN DAN SARAN.....	109
5.1	Simpulan	109
5.2	Saran	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1. Operasional Variabel.....	76
Tabel 3.2. Interpretasi Koefisien Determinasi	81
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	83
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	83
Tabel 4.3. Hasil Uji Korelasi.....	96
Tabel 4.4. Derajat Hubungan	97
Tabel 4.5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	97
Tabel 4.6. Koefisien Determinasi.....	98
Tabel 4.7. Hasil Uji F.....	99

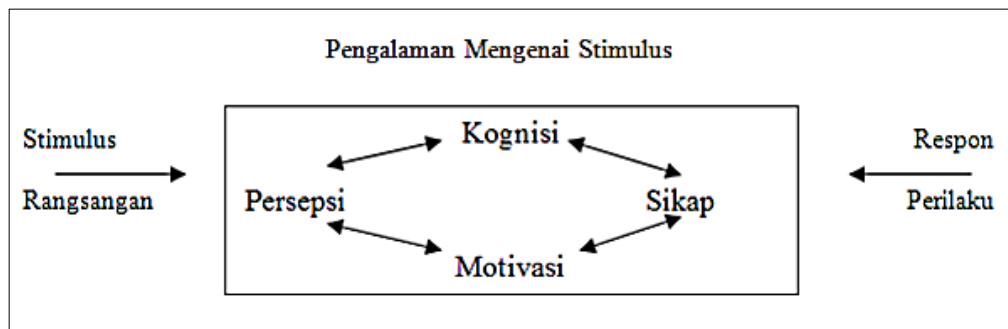
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model Pembentukan Citra Menurut Soemirat & Ardianto, (2007:115).....	1
Gambar 1.2. Kerangka Pikir.....	10
Gambar 2 1. Model Pembentukan Citra Menurut Soemirat dan Ardianto, (2007: 115)	34
Gambar 2.2. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pringsewu.....	68
Gambar 2.3. Logo DPMPTSP Kabupaten Pringsewu	69
Gambar 2.4. Teori S-O-R.....	71
Gambar 4.1. Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Gambar 4.2. Persebaran Responden Berdasarkan Usia	85
Gambar 4.3. Persebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	85
Gambar 4.4. Persebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	86
Gambar 4.5. Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pelayanan OSS/Si CANTIK	87
Gambar 4.6. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	88
Gambar 4.7. Kemudahan Prosedur	89
Gambar 4.8. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan.....	90
Gambar 4.9. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan.....	91
Gambar 4 10. Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan.....	92
Gambar 4.11. Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	93
Gambar 4.12. Perilaku Petugas dalam Pelayanan	94
Gambar 4.13. Kualitas Sarana dan Prasarana	95
Gambar 4.14. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	96

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Citra merupakan kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertian tentang fakta-fakta atau kenyataan (Soemirat & Ardianto, 2007:115). Untuk mengetahui nilai suatu citra perlu penilaian dengan persepsi dan sikap seseorang terhadap citra perusahaan. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan, informasi dan pengalaman yang diterima. Proses pembentukan citra dalam struktur kognitif adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1. Model Pembentukan Citra Menurut Soemirat & Ardianto, (2007:115)

Pada saat stimulus atau rangsangan diberikan, maka masyarakat akan masuk ke tahap melakukan persepsi, persepsi yaitu memberikan makna terhadap rangsangan yang didasarkan pengalaman mengenai objek. Kemudian, dilakukan kognisi, dibagian ini masyarakat akan mengerti rangsangan yang diberikan. Setelah itu muncul dorongan untuk melakukan suatu kegiatan tertentu yang disebut dengan motif atau motivasi. Terakhir muncullah sikap, yang merupakan bentuk kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan terdapat perasaan mendalam menghadapi objek, ide, situasi, serta nilai.

Citra lembaga yaitu persepsi masyarakat terhadap suatu jati diri lembaga. Persepsi seseorang terhadap lembaga didasari apa yang mereka ketahui atau

mereka kira tentang lembaga yang bersangkutan. Menurut Katz di dalam Soleh Soemirat setiap perusahaan memiliki citra sebanyak jumlah orang yang memandang.

Citra pada dasarnya adalah salah satu harapan yang ingin dicapai oleh suatu lembaga guna membantu lembaga tersebut untuk bertumbuh kembang. Citra yang positif akan semakin memperkuat posisi lembaga dalam memperoleh kepercayaan dari publik. Saktiani (2015) memandang bahwa citra tidak diciptakan layaknya sebuah barang atau jasa, tetapi melalui proses dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa. Pernyataan tersebut telah membuktikan bahwa kualitas layanan dan citra suatu lembaga saling berkaitan dan menjadi faktor yang penting. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maka semakin meningkatkan citra dari lembaga yang bersangkutan.

Setiap lembaga menginginkan sebuah citra yang positif, namun harapan demikian tidak mudah untuk dicapai. Oleh sebab itu sebuah lembaga pemerintah secara terus menerus perlu berupaya membangun sebuah citra yang positif. Citra lembaga yang positif akan menunjang kinerja lembaga yang bersangkutan, jika sebuah lembaga memiliki citra positif maka dukungan publik akan mengalir dengan sendirinya. Upaya untuk memperoleh dukungan yaitu dengan membangun citra secara terus menerus. Sementara citra yang buruk, dapat membawa lembaga tersebut pada keterpurukan atau hilangnya kepercayaan dan dukungan publik secara perlahan.

Citra lembaga yang baik sangatlah penting bagi kelangsungan suatu lembaga. Hal ini karena akan berpengaruh terhadap seluruh elemen yang ada di dalam lembaga tersebut. Citra lembaga merupakan kesan objek terhadap perusahaan yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber informasi yang terpercaya. Pentingnya citra bagi sebuah lembaga dikemukakan oleh Sutisna yaitu sebagai berikut:

1. Menceritakan harapan bersama kampanye pemasaran eksternal. Citra positif memberikan kemudahan perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan tujuan secara efektif sedangkan citra negatif sebaliknya.
2. Sebagai penyaring yang memengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Citra yang positif menjadi pelindung terhadap kesalahan kecil, kualitas Teknik atau fungsional sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut.
3. Sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan.
4. Mempunyai pengaruh penting terhadap manajemen atau dampak internal. Citra lembaga yang kurang jelas dan nyata mempengaruhi sikap karyawan terhadap perusahaan.

Dengan demikian peran citra bagi lembaga amatlah penting. Hal ini karena citra yang baik dari perusahaan akan berdampak positif dan menguntungkan sedangkan citra yang buruk akan berdampak buruk dan merugikan perusahaan.

Lembaga adalah suatu organisme hidup, tumbuh, dan berkembang serta mempunyai kemungkinan suatu waktu mengalami masa surut yang kemudian mengalami masa keruntuhan. Lembaga swasta dan lembaga pemerintah bisa mengalami hal seperti ini. Sebuah kekliruan jika ada anggapan bahwa lembaga pemerintah tidak perlu melakukan upaya untuk mengembangkan diri, tumbuh dan berkembang tanpa dukungan publik. Anggapan ini didasari pada pemahaman bahwa lembaga pemerintah tidak butuh publik, publik lah yang membutuhkan mereka. Dalam era saat ini tidak dapat lagi suatu lembaga beranggapan demikian mengingat bahwa lembaga apapun pasti dan harus mendapat dukungan publik.

Dukungan publik mutlak dibutuhkan sebuah lembaga untuk kelangsungan dalam menjalankan sebuah kebijakan termasuk mekanismenya. Salah satu

upaya untuk mendapat dukungan publik yaitu dengan membangun sebuah citra yang positif.

Di beberapa negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator dari penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas serta fungsinya. Baik tidaknya sebuah administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya apakah sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Ismail, 2019: 1).

Lembaga publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk selalu dapat bertindak cepat dan akurat. Hal ini merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi lembaga publik, pelayanan yang baik tercermin dari efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan guna memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak bisa dipenuhi sendiri, bahkan bisa dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Contoh pelayanan publik yang sering dibutuhkan, yaitu dalam bentuk barang maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik yaitu jalan raya, air bersih, listrik dan lain-lain, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik yaitu pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat dari pemerintah. Pemerintah memiliki peranan penting dalam menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang yang dimaksud yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “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.”

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum sepenuhnya sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini diketahui dari beberapa keluhan yang disampaikan baik melalui media massa ataupun media sosial, sehingga memberikan citra yang buruk terhadap pelayanan pemerintah, kemudian memunculkan ketidakpercayaan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus bertanggung jawab serta terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah menjadi citra yang buruk di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh bahkan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas dengan menggunakan jasa calo dalam mengurus keperluan di birokrasi pemerintahan.

Berdasarkan informasi yang penulis temukan di situs <https://ombudsman.go.id/>, saat ini kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di organisasi penyelenggara belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial, tidak terkoordinir serta terintegrasi dengan baik. Hal ini menyebabkan pengelolaan pengaduan tidak efektif dan tidak efisien, misalnya terjadinya duplikasi penanganan pengaduan. Sebaliknya bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan masing-masing organisasi penyelenggara beranggapan bahwa substansi pengaduan bukan menjadi tugas di bidangnya.

Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan pun sering kali mengalami kesulitan dikarenakan tidak tahu harus mengadu kemana, kekhawatiran dipersulit mendapatkan akses pelayanan publik, khawatir dikriminalisasi, masih rendahnya kualitas tata kelola pengelolaan pengaduan, ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang dapat mereka tempuh ketika mendapatkan layanan yang mengecewakan ataupun di luar standar. Ditambah lagi pengaduan yang tidak tersampaikan bahkan terabaikan hingga berlarut-larut penyelesaiannya. Hal ini menyebabkan khalayak publik bersikap apatis atas pelayanan publik dan menganggap kondisi tersebut sebagai sebuah kewajaran. Padahal pelayanan publik menjadi cerminan tata kelola pemerintah yang baik dan bersih.

Sejalan dengan hal tersebut, terjadi peningkatan tuntutan serta aspirasi dari masyarakat sebagai dampak dari meluasnya arus demokratisasi dan keterbukaan, serta perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang cukup pesat. Tentu mendorong pemerintah agar terus meningkatkan kreativitas serta inovasi guna memenuhi ekspektasi publik dalam mewujudkan tujuan negara, serta memelihara kepercayaan dari masyarakat.

Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui berbagai kebijakan di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang ‘Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang ‘Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.’ Sebagai contoh, salah satu jenis pelayanan yang diberikan sebuah lembaga kepada pelanggan adalah dengan menunjukkan budaya perusahaan atau lembaga, seperti mengucapkan “kata tolong, terima kasih, dan maaf.”

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) memiliki tugas untuk membantu bupati dalam penyusunan kebijakan dan pengkoordinasian terhadap pelaksanaan tugas urusan di bidang penanaman modal dan melaksanakan koordinasi, dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang pelayanan perizinan secara terpadu. Hal ini tertuang dalam Renstra DPMPTSP 2017-2022. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat.

Salah satu bentuk komitmen DPMPTSP untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, DPMPTSP melaksanakan survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) setiap tahunnya. Melalui survei IKM diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan dan berfungsi sebagai pendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semua ini tentu agar terciptanya citra yang positif dari DPMPTSP sendiri.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu menjadi satu-satunya instansi pemerintah yang diperuntukkan dalam urusan pelayanan umum. Semua hal yang berkaitan dengan perizinan, seperti izin praktik bidang kesehatan, pendirian bangunan, dan sebagainya harus melalui DPMPTSP. DPMPTSP Kabupaten Pringsewu menjadi garda terdepan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena mulai saat ini seluruh masyarakat yang akan mengurus perizinan di bidang apapun tidak perlu mendatangi dinas lain yang berhubungan dengan perizinannya, karena semua sudah menjadi satu pintu di DPMPTSP ini. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Pringsewu adalah salah satu dinas pelayanan terbaik yang ada di Provinsi Lampung, dan menjadi lembaga pemerintahan yang menyumbangkan PAD (Pendapatan Asli Daerah) terbesar dari sektor pajak daerah dan retribusi daerah untuk Kabupaten Pringsewu dibanding dengan

lembaga atau dinas lain. Hal tersebutlah yang menjadi alasan mengapa penulis memilih DPMPTSP sebagai lokasi penelitian.

Oleh karena itu, penulis memfokuskan penelitian pada “Pengaruh Kepuasan Pelayanan Publik Terhadap Citra Positif (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap terbentuknya citra positif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu?.”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga terhadap terbentuknya citra positif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pada kajian ilmu komunikasi dan semoga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu juga diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

1.4.2 Secara Praktis

1. Untuk Peneliti

Memberikan pengetahuan lebih mendalam terkait kondisi pelayanan publik yang terjadi di sekitar peneliti. Dan menjadi referensi pengalaman serta penerapan ilmu yang diperoleh selama studi yang

diterima oleh peneliti baik teori maupun praktik. Serta menjadi syarat bagi penulis untuk meraih gelar sarjana Ilmu Komunikasi.

2. Untuk Akademisi

Penelitian ini berguna bagi mahasiswa Universitas Lampung secara umum, program studi Ilmu Komunikasi secara khusus sebagai literatur atau sumber tambahan dalam memperoleh informasi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa.

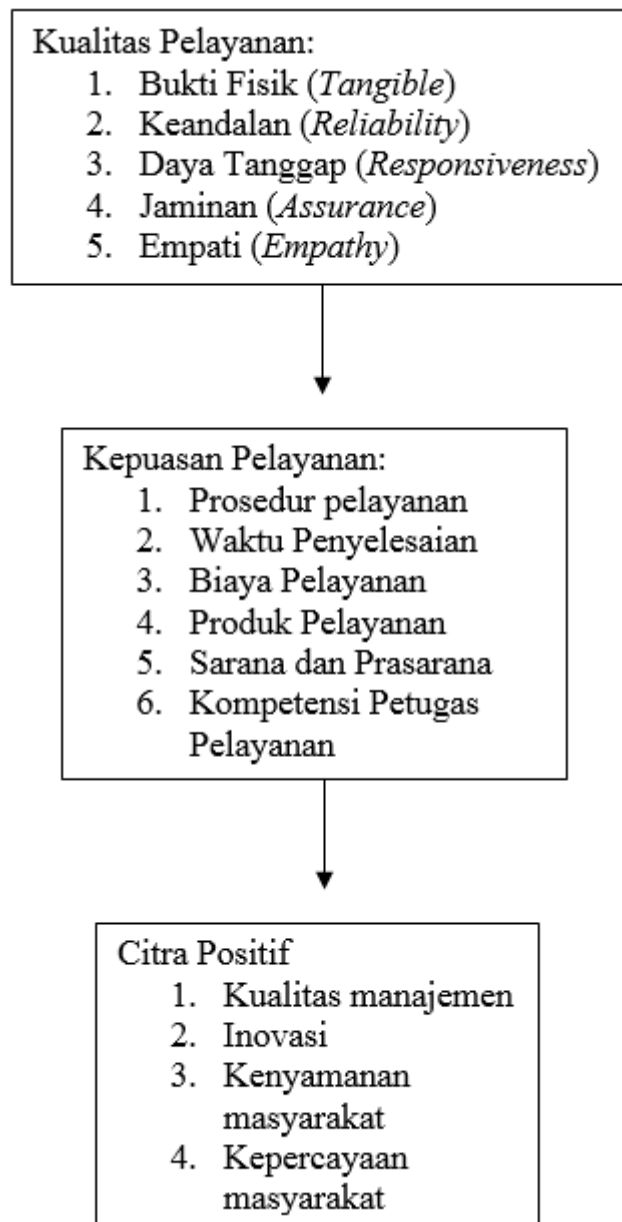
3. Untuk Masyarakat

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman pada masyarakat agar lebih peka terhadap masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, penelitian ini bisa digunakan oleh DPMPTSP sebagai bahan evaluasi kinerja kedepannya.

1.5 Kerangka Pikir

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

Kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini secara sistematis dan sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.2. Kerangka Pikir

Dari bagan kerangka pikir tersebut apabila dikaitkan dengan teori yang penulis ambil, yaitu Teori S-O-R. Dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan, sedangkan tingkat kualitas akan sangat menunjang pembentukan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima selanjutnya akan membentuk citra yang baik pada instansi.

Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterimanya kurang baik maka hal ini akan menghambat citra yang baik bagi perusahaan. Kemudian akan mengakibatkan konsumen terpengaruh dan beralih pada pelayanan yang ditawarkan oleh instansi lain. Citra yang ideal adalah kesan yang benar, yaitu sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dibutuhkan sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya yaitu untuk mengetahui hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan yang mendukung kegiatan penelitian berikutnya. Berikut akan dipaparkan beberapa kajian terdahulu yang relevan dalam penelitian ini:

Penelitian pertama yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, oleh Citra Pratiwi (2020) dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan rumus regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perhitungan regresi linier sederhana ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru’ sebesar 75,5% artinya kualitas memengaruhi citra instansi DPMPTSP serta berkategori cukup kuat.

Kemudian penelitian yang kedua oleh Novia Dwi Sandri (2015) dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Services* Terhadap Pembentukan Citra Rumah Sakit (Perspektif Pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru). Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan *customer services* terhadap pembentukan citra Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil pelayanan yang telah dilakukan oleh *customer services* untuk membentuk citra rumah

sakit, dengan hasil $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan nilai $(18.135 > 1,96)$ yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak.

Penelitian ketiga berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan oleh Juli Afriani (2011). Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kepuasan nasabah di Bank Muamalat cabang Pekanbaru. Ini dibuktikan dari hasil persamaan regresi linear sederhana yaitu : $Y = 4,794 + 0,795 X$, konstanta (a) sebesar 4,794 menyatakan bahwa jika tidak ada kepuasan nasabah, maka kualitas pelayanan adalah sebesar 4,794. Koefisien regresi sebesar 0,795 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) 1% kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,795. Sementara besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru adalah sebesar 0,79.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

1.	Peneliti	Citra Pratiwi, (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau), 2020
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap citra instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.
	Perbedaan Penelitian	Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap citra instansi, tanpa memfokuskan pada citra yang positif. Sedangkan pada penelitian yang sedang dikerjakan oleh peneliti, berfokus pada terbentuknya citra yang positif pada instansi terkait.

2.	Peneliti	Novia Dwi Sandri, (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau), 2015
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Customer Services</i> Terhadap Pembentukan Citra Rumah Sakit (Perspektif Pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru).
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas jasa pelayanan <i>customer services</i> terhadap pembentukan citra rumah sakit menurut pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan terletak pada objek penelitian, penelitian ini adalah pasien rumah sakit. Sedangkan objek pada penelitian yang disusun penulis, yaitu masyarakat umum.
3.	Peneliti	Juli Afriani, (Universitas Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau), 2011
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru
	Perbedaan Penelitian	Fokus objek dari penelitian ini hanya sampai di tahap tingkat kepuasan dari nasabah, tidak pada terbentuknya citra dari Bank Muamalat tersebut.

Sumber: <http://repository.uin>

suska.ac.id/26903/1/GABUNGAN%20KECUAIL%20BAB%20V.pdf (Diakses pada 7 desember 2020, pukul 10.00 WIB)

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha dalam membantu menyiapkan atau mengurus sesuatu yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi

melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik, pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan yaitu tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan tersebut.

Berbeda dengan Supranto, ia mengatakan pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Jasa didefinisikan oleh Kotler (2007: 42), sebagai interaksi atau penampilan dari satu pihak yang diserahkan kepada pihak lain dan hal tersebut tidak berwujud serta tidak dipengaruhi oleh bentuk fisik. Kotler kemudian menyebutkan bahwa pada umumnya terdapat empat karakteristik jasa yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. *Intangibility*, karena jasa tidak berwujud, biasanya jasa dirasakan secara subjektif dan ketika jasa dideskripsikan oleh pelanggan, ekspresi seperti pengalaman, perasaan dan keamanan adalah tolak ukur yang digunakan.
2. *Inseparability*, karena jasa adalah serangkaian aktivitas atau proses dimana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan, maka tidak ada pra produksi untuk mengontrol kualitas lebih awal sebelum dijual atau dikonsumsi. Misalnya jasa seorang dokter, semuanya diproduksi pada saat pasien hadir dan menerima jasa tersebut.
3. *Perishability*, karakteristik yang mengungkapkan bahwa tidak memungkinkan untuk menyimpan jasa seperti barang.

4. *Variability*, karena proses produksi serta proses penyampaian dilakukan oleh manusia sedangkan manusia memiliki sifat yang tidak konsisten, sehingga penyampaian suatu jasa tidak sama terhadap tiap-tiap pelanggan.

Konteks pelayanan yang dilakukan pemerintah sering disebut dengan pelayanan publik. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut Robert adalah: ‘Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara ataupun daerah, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.’

Mahmudi (2005: 229) mendefinisikan pelayanan publik yakni “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Sedangkan Sinambela (2010: 128) mendefinisikan pelayanan publik yakni setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan dan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang guna kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik saja.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas

pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya sebuah kewajiban sebagai proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat karena tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan oleh swasta tersebut.

Menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam diantaranya:

1. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan serta keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancar, sehingga memuaskan pelayanan.

2. Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tapi juga segi peran, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan ke bawah. Karena itu faktor keahlian serta keterampilan petugas tersebut menentukan hasil pekerjaan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, jenis pelayanan dikelompokkan sebagai berikut:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Misalnya: KTP, Akte Kelahiran/Kematian, dan lain-lain.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang. Misalnya: jaringan telepon.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa. Misalnya: pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan lain-lain.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007: 8-10), berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta, dan sebagainya;
2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik, dapat dibedakan lagi menjadi:
 - a. Yang bersifat primer, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya.
 - b. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, maupun penyedia barang atau jasa publik lain.

Berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan, diantaranya:

1. Pelayanan publik yang dilakukan dapat berupa *environmental services* misalnya dalam penyediaan sarana dan prasarana antara lain jalan, jembatan, taman, drainase, kebersihan, dan sebagainya, serta pelayanan yang diberikan terhadap *personnel services* antara lain pelayanan pendidikan, kesehatan, keagamaan dan sebagainya.
2. Pelayanan *development services*, yang bersifat *enabling facilitating*, atau penyediaan sarana serta prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian.
3. Pelayanan *protective services* yang bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer dan perlindungan dari bahaya kebakaran, bencana alam dan lain-lain.

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam beberapa hal:
 - a. Persyaratan teknis serta administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat serta sah.
5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman serta kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja serta pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, kemudian dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Mengingat pentingnya pelayanan publik, maka pemerintah harus segera mempersiapkan tenaga pelaksana yang profesional di bidangnya, berdedikasi tinggi, dan mampu untuk melayani masyarakat dengan berbagai karakter yang berbeda. Karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat erat kaitannya dengan besarnya tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat itu sendiri.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan

atau tersirat. Menurut Goetsch dan Davi (1994) dalam Tony Wijaya (2011:152) “Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Lewis Boom (1983) dalam Tony Wijaya (2011:152) “Kualitas jasa yakni ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi dari pelanggan”.

Menurut Ariani (2003:4), kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan, yaitu tuntutan pelanggan terhadap produk serta jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut. Handoko (1984: 54) menyatakan bahwa: “Kualitas merupakan salah satu faktor penyebab suatu produk sesuai dengan tujuan produksi yang dapat dilihat dari banyak hal, antara lain: faktor yang terdapat dalam suatu produk yang menyebabkan produk tersebut bernilai, sesuai dengan maksud untuk apa produk tersebut diproduksi, ditentukan oleh sekumpulan kegunaan (*bundle of utilities*) atau fungsinya termasuk di dalamnya daya tahan, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, pembungkus, serta harga yang ditentukan oleh biaya produksi).”

Dalam pandangan Sviokla (Lupiyoadi, 2001: 146), kualitas pelayanan memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek-aspek sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*), yang merujuk pada karakter produk inti meliputi merek, atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu.
2. Keragaman produk (*features*), yang dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai dari sebuah produk.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan suatu produk untuk dapat berfungsi sebagaimana yang telah diharapkan.
4. Kesesuaian (*conformance*), yaitu kesesuaian produk dengan standar di dalam industri.
5. Daya tahan (*durability*), yaitu ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis.

6. Kemampuan pelayanan (*serviceability*). Dimensi ini menunjukkan konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan dan kerusakan produk serta pelayanan lainnya.
7. Estetika (*aesthetics*), yaitu dimensi keindahan yang dapat dilihat melalui bagaimana sebuah produk terdengar oleh konsumen, bagaimana tampak luar suatu produk, rasa, ataupun bau.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap terkait atribut-atribut produk dan jasa. Namun demikian, biasanya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung. Misalnya merek, nama, dan negara asal produsen.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Ahmad Batinggi yang menyatakan prinsip-prinsip layanan berkualitas sebagai berikut:

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan diawal.
2. Proses dan prosedur harus diketahui oleh berbagai pihak yang terlibat.
3. Sistem yang baik akan menciptakan kualitas yang baik.
4. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan serta selera konsumen.
5. Kualitas menuntut kerja sama yang erat.
6. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik.

Terkait dengan kualitas jasa Parasuraman *et,al* dalam Tjiptono mengidentifikasi faktor utama yang dapat menentukan kualitas jasa yakni:

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, serta akurasi yang tinggi.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan serta masalah konsumen.
3. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan karyawan dalam hal pengetahuan, kesopanan, kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan serta menyampaikan sesuatu secara amanah dan meningkatkan keyakinan nasabah melalui layanan yang diberikan. Unsur *assurance* berkaitan dengan memberikan fasilitas yang aman dan mudah, pelayanan yang ramah dan sopan, karyawan memiliki pengetahuan yang luas terhadap sesuatu yang ditawarkan, serta kualitas produk yang dijual sesuai dengan yang dipromosikan. Dimensi ini adalah turunan dari sifat amanah yang berarti bertanggung jawab, dapat dipercaya dan kredibilitas.
4. Perhatian (*Emphaty*) merupakan kemampuan karyawan menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan serta berkaitan dengan ketulusan dalam memberikan perhatian secara personal. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya memiliki pengertian dan juga pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik termasuk di dalamnya waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan tersebut. Dimensi *empathy* berkaitan dengan keinginan karyawan untuk selalu menyelesaikan masalah pelanggan, keinginan karyawan untuk selalu mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan. Sangat penting bagi setiap perusahaan untuk memperhatikan aspek *empathy*, karena jika unsur *empathy* ini dikelola dengan baik maka akan terjalin hubungan emosional yang baik antara pelanggan dengan perusahaan. Unsur *empathy* selalu

berkaitan dengan memberikan pelayanan tanpa membedakan pelayanan hanya karena status sosial.

5. Bukti langsung (*Tangible*) yaitu kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan dalam menampilkan fasilitas fisik perusahaan seperti kondisi gedung yang bersih dan nyaman, perlengkapan serta peralatan atau teknologi yang digunakan, serta penampilan para pegawai.

Proses penilaian terhadap kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan evaluasi yang dilakukan dengan cara membandingkan antara persepsi dan harapan dari pengguna layanan. Hasil evaluasi itu kemudian menjadi umpan balik yang akan digunakan dalam memperbaiki kualitas pelayanan sehingga mampu mempertahankan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap organisasi publik yang bersangkutan.

2.4 Kepuasan Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal yang bersifat puas dan kesenangan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Tjiptono (2002: 146) mengemukakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau konfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya serta kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Kepuasan pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M/Pan/M.2014 adalah hasil pendapat dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kebersamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan publik tentu saja mengharapkan pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan. Moenir (2006: 41-47) mengungkapkan bahwa, sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang secara umum didambakan diantaranya:

1. Adanya kemudahan dalam mengurus kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa sindiran atau kata-kata yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotokopi/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang belum pasti.

Mengelola kepuasan terhadap pelayanan publik tentu bukan persoalan sederhana sehingga Rangkuti (2003: 54) berpendapat bahwa: “Mempertahankan pelanggan yang sudah ada lebih sulit dibanding mencari pelanggan baru, karena mempertahankan pelanggan yang sudah ada akan meningkatkan retensi pelanggan”. Karena apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan kinerjanya, kalau kinerjanya sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas. Sehingga dapat memberikan loyalitas kepada pelayanan yang diberikan oleh masyarakat.”

Masyarakat sebagai konsumen sekaligus pelanggan, akan merasa puas apabila kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan begitu sebaliknya. Berdasarkan apa yang telah diuraikan dan dijelaskan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat adalah

suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperoleh masyarakat setelah membandingkan dengan apa yang mereka harapkan.

2.5 Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik

Pengukuran kinerja pelayanan publik dilakukan dalam rangka mengelola kepuasan terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, langkah pengukuran yang sistematis serta berkala terhadap kepuasan masyarakat menjadi hal yang penting untuk dilakukan guna mengevaluasi kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan. Menurut Supranto (2001: 3), pengukuran kepuasan pelanggan dapat bermanfaat untuk:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses pelayanan;
2. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan; dan
3. Menentukan apakah perubahan yang akan dilakukan mengarah ke perbaikan.

Pengukuran dan pemantauan kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan. Melalui pengukuran terhadap kepuasan pelanggan, unit pelayanan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja yang dilakukan unit pelayanan serta dapat terus melakukan upaya guna memenuhi keinginan pelanggan, sekaligus dapat mengambil langkah-langkah antisipasi agar unit pelayanan tidak kehilangan pelanggan.

Ada beberapa metode yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabahnya. Menurut Kotler (2002) ada empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran
Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang lebih luas kepada pelanggan untuk menyampaikan

saran, pendapat serta keluhan mereka, dengan menyediakan media seperti kotak saran yang diletakkan di tempat yang strategis, menyediakan kartu komentar, dan sebagainya. Metode ini cenderung bersifat pasif, oleh karena itu sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan, karena tidak semua pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya, bisa saja mereka akan langsung beralih ke perusahaan pesaing.

2. Survei Kepuasan Nasabah

Pengukuran kepuasan nasabah melalui metode ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya:

- a. *Directly reported satisfaction*, pengukuran ini dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti “seberapa puas saudara terhadap pelayanan dari lembaga tersebut pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.”
- b. *Derived dissatisfaction*, Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu serta besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. *Problem analysis*, pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yakni: 1) masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan pelayanan yang diberikan perusahaan, kemudian 2) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance Performance Analysis (IPA)*, dalam teknik ini responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari pelayanan berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan di masing-masing elemen tersebut.

3. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli produk dari perusahaan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.

4. *Lost Customer Analysis*, yaitu metode yang dilakukan perusahaan dengan cara berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar memperoleh informasi tentang hal yang menjadi penyebab dan informasi tersebut bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Terkait dengan pengukuran kepuasan atas pelayanan publik, Mahmudi (2005: 237) merumuskan standar pelayanan publik yang menurutnya patut menjadi acuan dalam pengukuran kinerja atau kepuasan terhadap pelayanan publik, diantaranya:

1. Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan. Harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan. Harus ditetapkan standar produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayar oleh masyarakat, mereka akan mendapatkan pelayanan berupa apa saja.
5. Sarana dan prasarana. Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan masyarakat.
6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan. Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan yang didasarkan pada pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, serta perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003, kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, serta reliabel dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/Kep/M.PAN/2/2004 sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Ke-14 unsur tersebut diantaranya:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat berdasarkan sisi kesederhanaan alur pelayanannya.
2. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan serta kepastian petugas yang memberikan pelayanan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab.
3. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan guna mendapat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan serta penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati satu sama lain.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dari unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang sudah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, serta teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi, adalah sifat terbuka, mudah dan dapat diakses serta disediakan secara memadai kemudian mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan dan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara memperhatikan aspirasi, kebutuhan serta 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 serta kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan dalam menentukan indikator kinerja sektor publik ketika memberikan kepuasan terhadap masyarakat, perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilitasnya (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif, juga mencakup indikator yang sifatnya kualitatif seperti indikator kualitas pelayanan serta standar pelayanan (*quality and standards*), yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya. Indikator lainnya yakni menyangkut cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*). Secara garis besar indikator kualitas pelayanan terdiri dari: *reliability* (keandalan), *responsibility* (kemampuan merespon), *assurance*, *empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud), *credibility* (kejujuran), *competence* (pengetahuan dan keterampilan), *access* (kemudahan hubungan), *courtesy* (perilaku), dan *security* (keamanan).

Pengukuran kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Indonesia dimaksudkan untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pada hakikatnya, pelayanan prima (*excellent service*) pada sektor publik adalah salah satu usaha yang dilakukan untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima pada sektor publik merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, yaitu pelayanan yang sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat, serta menghadirkan kepuasan untuk masyarakat.

2.6 Citra

2.6.1 Definisi Citra

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, citra adalah: 1) kata benda, gambar, rupa, gambaran; 2) gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk; kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau

kalimat, serta merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi.

Menurut Jalaludin Rakhmat dalam Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, menyebutkan bahwa citra merupakan gambaran tentang realitas, citra adalah dunia menurut persepsi. Sedangkan Rosady Ruslan mengatakan pengertian citra itu abstrak, dan tidak dapat diukur secara matematis, tapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk.

Kotler (1999: 33) mendefinisikan bahwa citra merupakan persepsi masyarakat tentang perusahaan serta produknya, dan dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan. Citra dapat digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi, serta sikap dari seseorang sehingga pembentukan citra akan menghasilkan sikap pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu (Nimponeo dalam Danasaputra, 1995 dalam Soemirat dan Ardianto, 2003: 115).

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam Firsan Nova, citra didefinisikan sebagai, 1) gambaran antara fisik yang menyerupai kenyataan seperti manusia, binatang atau benda sebagai hasil lukisan, perekaman oleh kamera foto, film atau televisi; 2) penampilan secara optis dari suatu objek seperti yang dipantulkan oleh sebuah cermin; 3) perwakilan atau representatif secara mental dari sesuatu, baik itu manusia, benda atau lembaga yang mengandung kesan tertentu.

Keberhasilan perusahaan membangun citra dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya yaitu:

1. Citra dibangun berdasarkan orientasi terhadap manfaat yang dibutuhkan dan diinginkan oleh kelompok sasaran.
2. Manfaat yang ditonjolkan cukup realistis.

3. Citra yang ditonjolkan merupakan sasaran, bukan hanya tujuan usaha.

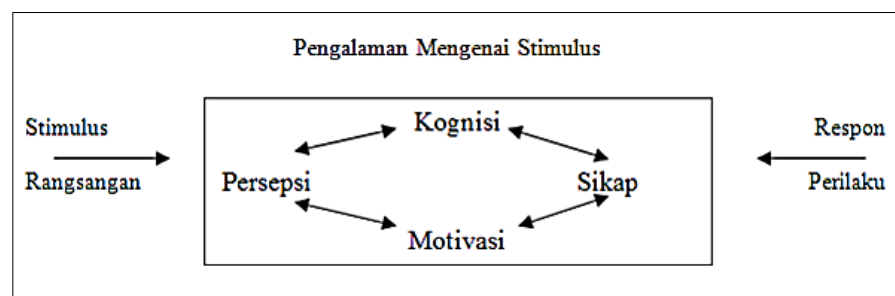
2.6.2 Jenis Citra

Menurut Anggoro (2000: 69), citra yang ideal adalah kesan yang benar, sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya. Menurut Anggoro (2000: 59-68), ada beberapa jenis citra, diantaranya:

1. Citra Bayangan (*mirror image*), yaitu citra yang dianut oleh orang dalam anggota organisasi, biasanya adalah pemimpinnya mengenai anggapan pihak luar terhadap organisasinya. Citra ini cenderung positif.
2. Citra yang berlaku (*current image*), pandangan yang melekat pada pihak luar mengenai sebuah organisasi. Citra ini ditentukan oleh banyak sedikitnya informasi yang dimiliki oleh penganut atau mereka yang mempercayainya.
3. Citra harapan, yaitu citra yang diharapkan oleh pihak manajemen, biasanya dirumuskan dan diperjuangkan untuk menyambut sesuatu yang relatif baru, yaitu ketika khalayak belum memiliki informasi yang cukup memadai.
4. Citra perusahaan, yaitu citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan citra atas produk dan pelayan saja. Hal-hal positif yang dapat meningkatkan citra perusahaan diantaranya sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan-keberhasilan dibidang keuangan yang pernah diraih, hubungan industri yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja yang besar, kesediaan turut memikul tanggung jawab sosial, dan komitmen mengadakan riset.
5. Citra majemuk, yaitu citra yang terbentuk dari masing-masing unit dan individu (pegawai atau anggota) serta citra yang terbentuk belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan.

2.6.3 Proses Pembentukan Citra

Citra merupakan kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertian tentang fakta atau kenyataan. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan serta informasi-informasi yang diterima seseorang, komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung memengaruhi cara kita mengorganisasikan citra tentang lingkungan, begitu yang diungkap Elvinaro dalam bukunya ‘Dasar-Dasar *Public Relations*,’ dikutip dari Danasaputra.



Gambar 2 1. Model Pembentukan Citra Menurut Soemirat dan Ardianto, (2007: 115)

Model pembentukan citra menunjukkan bahwa struktur yang berasal dari luar dapat diorganisasikan dan memengaruhi respon. Stimulus yang diberikan individu dapat diterima bahkan juga ditolak. Jika stimulus yang diberikan ditolak, maka proses selanjutnya tidak dapat berjalan. Hal ini menunjukkan jika stimulus tidak efektif dalam memengaruhi individu atau publik, karena tidak adanya respon atau perhatian dari sasaran yang akan dituju.

Empat komponen, diantaranya persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang, oleh Walter Lipman disebut juga “*Picture Our Head*”. Jika stimulus mendapat perhatian, maka individu akan berusaha untuk mengerti stimulus apa yang diberikan. Pada dasarnya proses pembentukan citra yakni respon dari stimulus yang diberikan. Akan tetapi proses tersebut akan berbeda

hasilnya karena dipengaruhi oleh persepsi, kognisi, motivasi, serta sikap yang berbeda pula.

Persepsi, diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kognisi adalah suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini timbul apabila individu telah mengerti rangsang, sehingga individu harus diberikan informasi yang cukup dan dapat memengaruhi perkembangan kognisinya. Motivasi dan sikap akan menggerakkan respons seperti yang diinginkan oleh si pemberi rangsang.

Sementara respon atau perilaku dalam model ini diartikan sebagai tingkah laku atau aktivitas sebagai jawaban atas stimulus atau rangsang yang diberikan. Dilihat dari bentuk respon terhadap stimulus ini, maka perilaku dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Perilaku tertutup, adalah respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup (*covert*). Respon atau reaksi terhadap stimulus ini masih terbatas pada perhatian, persepsi, pengetahuan atau kesadaran, dan sikap yang terjadi belum bisa diamati secara jelas oleh orang lain.
2. Perilaku terbuka adalah respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. Respon terhadap stimulus tersebut sudah jelas dalam bentuk tindakan atau praktik.

Jadi citra suatu lembaga dibentuk berdasarkan kesan, pemikiran dan pengalaman yang dialami masyarakat disaat melakukan interaksi dengan lembaga. Kemudian pengalaman maupun pemikiran itu akan membentuk sikap dan perilaku atau penilaian terhadap lembaga atau perusahaan yang bersangkutan.

Proses terbentuknya citra lembaga atau perusahaan menurut Hawkins berlangsung pada beberapa tahap, yaitu:

1. *Exposure*, mengetahui (melihat dan mendengar) upaya yang dilakukan lembaga dalam bentuk citra perusahaan atau lembaga.
2. *Attention*, memperhatikan upaya lembaga tersebut.
3. *Comprehensive*, setelah adanya perhatian, objek mencoba memahami semua upaya yang dilakukan lembaga/perusahaan.
4. *Image*, terbentuknya citra lembaga/perusahaan.
5. *Behavior*, citra lembaga yang terbentuk akan menentukan perilaku objek sasaran dalam hubungannya dengan lembaga/perusahaan.

2.7 Profil Kabupaten Pringsewu

Kabupaten Pringsewu merupakan satu dari 15 kabupaten kota yang berada di provinsi Lampung dengan luas wilayah 625 km². Kabupaten Pringsewu terdiri dari 126 Pekon dan 5 Kelurahan yang tersebar di 9 Kecamatan. Memiliki semboyan “*Jejama Secancanan*” yang berarti “bersama-sama bergandengan tangan untuk membangun Pringsewu”.

Kabupaten Pringsewu dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 48 tahun 2008 yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia H. Mardiyanto pada 3 April 2009 dengan penjabat Bupati Pringsewu pertama Ir. Masdulhak kemudian dilanjutkan oleh Ir. Helmi Mahmud dan H. Sudarno Edi, SH., MH. yang mengantarkan kepada pemilihan bupati dan wakil bupati Pringsewu definitif pada tanggal 23 November 2011 dilantik bupati dan wakil bupati Pringsewu definitif yaitu H. Sujadi dan H. Haditya Narapati., SCP., kemudian pada 3 Mei 2017 H. Sujadi dan H. Fauzi dilantik menjadi bupati dan wakil bupati Pringsewu periode 2017-2022.

Demi mewujudkan Visi dan Misi Pringsewu; Berdaya Saing Harmonis dan Sejahtera (BERSAHAJA) Pemerintah Kabupaten Pringsewu bersama dengan

masyarakat Pringsewu Terus semangat membangun Kabupaten Pringsewu lebih baik lagi, hal ini terlihat dengan pesatnya pembangunan di Kabupaten Pringsewu dalam berbagai bidang.

Dalam bidang Pendidikan, pelajar dari Kabupaten Pringsewu banyak yang memiliki prestasi luar biasa dan telah mengharumkan tidak hanya Kabupaten Pringsewu namun juga untuk Provinsi Lampung, bahkan membawa nama harum Indonesia di tingkat dunia. Kabupaten Pringsewu memiliki 271 Sekolah Dasar (SD) negeri dan swasta, 35 Madrasah Ibtidaiyah (MI), 56 Sekolah Menengah Pertama (SMP) negeri dan swasta, 33 Madrasah Tsanawiah (MTs), 22 Sekolah Menengah Atas (SMA) negeri dan swasta, 28 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) negeri dan swasta serta 13 perguruan tinggi.

Dalam bidang olahraga tak bisa dipungkiri prestasi yang diraih oleh putra-putri terbaik Kabupaten Pringsewu sangat membanggakan tidak hanya untuk Kabupaten Pringsewu ataupun Provinsi Lampung namun juga bagi bangsa Indonesia. “Tugu Gajah Mengangkat Barbel” di bundaran menuju jalan perkantoran Pemerintah Daerah kabupaten Pringsewu adalah *icon* Kabupaten Pringsewu sebagai bukti betapa jayanya angkat besi putra-putri terbaik Pringsewu di kancah internasional, siapapun pasti akan mengenal sosok Imron Rosadi dengan Padepokan Gajah Lampung sebagai pusat pelatihan angkat besi dan angkat berat. Padepokan Gajah Lampung merupakan mitra pemerintah daerah sebagai kawah candradimuka yang mampu mencetak lifter-lifter dunia ternama asal Indonesia.

Di bidang kesehatan pemerintah kabupaten terus meningkatkan pelayanan kesehatan dari perkotaan hingga di daerah pedesaan dengan telah tersedia 7 rumah sakit umum baik yang dikelola dari anggaran daerah maupun swasta, 13 puskesmas, 33 puskesmas pembantu dan 391 posyandu kemudian 26 klinik, serta dengan meningkatkan puskesmas yang terletak di 9 kecamatan menjadi puskesmas rawat inap sehingga puskesmas rawat inap di Kabupaten Pringsewu sejak 1 Januari 2014 sampai 2021 sebanyak 11 puskesmas rawat inap.

Untuk iklim investasi di Kabupaten Pringsewu secara umum berkembang dengan pesat, dibuktikan dengan banyaknya pertumbuhan usaha di perkotaan Pringsewu seperti restoran, perhotelan, sarana hiburan, *café* , pusat-pusat perbelanjaan hingga pedagang penjajah makanan khas Pringsewu.

Hal ini menunjukkan betapa kondusifnya iklim usaha di Kabupaten Pringsewu tidak hanya mampu menarik para pengunjung dari berbagai kota tapi juga mampu memotivasi kreativitas jiwa muda Pringsewu untuk berwirausaha di bidang kuliner. Keadaan tersebut tercipta dikarenakan masyarakat Kabupaten Pringsewu memiliki kearifan budaya dan toleransi yang tinggi untuk menerima perubahan ke arah yang lebih baik.

2.8 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu

2.8.1 Profil

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu, beralamatkan di Komplek Perkantoran Pemerintahan Kabupaten Pringsewu, Pekon Klaten, Kecamatan Gadingrejo, Kabupaten Pringsewu.

2.8.2 Sejarah

Keberadaan Kabupaten Pringsewu secara “*De Jure*” dimulai dengan di tanda tangannya pengesahan Undang-Undang Nomor 48 tahun 2008 pada tanggal 26 November 2008. Selanjutnya pada tanggal 3 April 2009 bertempat di Gedung Sasana Bhakti Praja Jakarta, Menteri Dalam Negeri RI H. Mardiyanto meresmikan dimulainya Pemerintahan Kabupaten Pringsewu, sekaligus pelantikan Penjabat Bupati Pringsewu pertama saat itu Ir. H. Masdulhaq. Guna mendukung operasional pemerintahan kemudian pada tanggal 29 Juni 2009 dilakukan pelantikan 75 orang Pejabat Esselon II dan III oleh Wakil Gubernur

Lampung Joko Umar Said yang kemudian disusul pelantikan Pejabat Esselon III dan IV tanggal 29 Juli 2009.

Pada awal Agustus 2009, operasional pelayanan perizinan sudah mulai dilaksanakan dengan diawali terbitnya Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 06 tahun 2009 tentang Pemberlakuan Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus secara Mutatis Mutandis di Kabupaten Pringsewu serta Keputusan Bupati Pringsewu Nomor B/09/04/2009 tanggal 21 Agustus 2009 tentang Pembentukan Tim Perizinan Pemerintah Kabupaten Pringsewu. Pada saat periode awal tersebut pelaksanaan pelayanan perizinan masih tersebar di beberapa SKPD teknis seperti IMB pada Dinas PU, Izin Gangguan pada Bagian Perekonomian dan Pembangunan Setda, SIUP, TDP, TDG, IUI, TDI masih dikelola Dinas Koperindag dan seterusnya.

Selanjutnya dengan terbitnya Peraturan Daerah Nomor 05 tahun 2010 dibentuklah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) yang secara efektif mulai beroperasi ditandai dengan dilakukannya *launching* KP2T tanggal 7 Juni 2011. Pada saat itu, berdasarkan Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 12 tahun 2011, jenis perizinan yang dikelola terdiri dari 12 macam perizinan. Periode berikutnya dalam rangka mengantisipasi perkembangan dan tuntutan kebutuhan pelayanan, dilakukan peningkatan status Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pringsewu Nomor 10 Tahun 2012. Dengan peningkatan status tersebut, jenis perizinan yang dikelola ditambah menjadi 34 jenis berdasarkan Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 18 tahun 2014.

Sejak berdirinya tahun 2011 sampai dengan saat ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu telah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan sebagai berikut:

1. Naziruddin Kadir, SE, M.Si (16 Februari 2011 s.d. 1 Juni 2012)
2. Imron Rasyid, S.Sos., MM (1 Juni 2012 s.d. 10 Agustus 2012)
3. Drs. M. Dawam, M.Si (10 Agustus 2012 s.d. 10 Januari 2014)
4. Budi Heryanto, SH, MM (10 Januari 2014 s.d. 15 Agustus 2014)
5. Nazri, SH (15 Agustus 2014 s.d. 30 Desember 2016)
6. Akhmad Fadoli, S.Pd.M.Si. (1 Januari 2017 s.d. 2 Januari 2020)
7. Ir. Moch Jusuf (2 Januari 2020 s.d. sekarang)

2.8.3 Personalia dan Tata Kerja

Tugas Pokok Dan Fungsi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Pringsewu adalah:

1. Bagian Pertama

Dinas

Pasal 2

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang Penanaman Modal dan melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di Bidang pelayanan perizinan secara terpadu.

Pasal 3

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu
- b. Perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu
- c. Pembinaan, pengendalian, koordinasi fasilitasi dan penyelenggaraan penanamn modal dan peayanan perizinan terpadu
- d. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Bagian Kedua

Kepala Dinas

Pasal 4

- (1) Kepala Dinas mempunyai tugas pokok memimpin, mengoordinasikan dan memberikan bimbingan dan petunjuk kepada bawahannya dalam rangka pelaksanaan tugas serta mengadakan koordinasi dan melaksanakan kerjasama dengan organisasi perangkat daerah, instansi dan lembaga lainnya serta unsur masyarakat.
- (2) Fungsi Kepala Dinas:
 - a. Merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan penanaman modal dan pelayanan Terpadu satu pintu.
 - b. Melaksanakan administrasi yang berkaitan dengan penanaman modal dan pelayanan Terpadu satu pintu.
 - c. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan yang berkaitan dengan penanaman modal dan pelayanan Terpadu satu pintu.
 - d. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati yang berkaitan dengan penanaman modal dan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- (3) Rincian tugas Kepala Dinas :
 - a. Menyelenggarakan penyusunan rencana program kerja Dinas;
 - b. Menyelenggarakan perumusan dan penetapan visi dan misi Dinas untuk mendukung visi dan misi Daerah;
 - c. Penetapan rencana strategis dan program kerja Dinas yang sesuai dengan visi dan misi Daerah;
 - d. Menyelenggarakan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;

- e. Menyelenggarakan pemberian layanan perizinan / non perizinan dan penanganan pengaduan;
- f. Menyelenggarakan pengendalian kegiatan – kegiatan layanan perizinan, sesuai dengan mekanisme, prosedur dan persyaratan yang telah ditentukan;
- g. menyelenggarakan pembinaan dan mengarahkan semua kegiatan unit Dinas;
- h. Melaksanakan koordinasi dengan organisasi perangkat daerah atau unit kerja lain yang terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas Dinas;
- i. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Bupati dalam penyelenggaraan tugas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- j. Menganalisa permasalahan yang terjadi di penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dan merumuskan alternatif pemecahannya;
- k. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
- l. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

(4) Bagian Ketiga (Sekretariat)

Pasal 5

- (1) Sekretariat mempunyai tugas pokok mengoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu serta tugas pelayanan administratif.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana ayat 1 di atas, sekretariat mempunyai fungsi:
 - a. Penyelenggaraan penyusunan perencanaan;
 - b. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan, dan administrasi kepegawaian;

- c. Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- d. Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan, dan perpustakaan;
- e. Pelaksaaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan fungsinya.

(3) Rincian tugas sekretaris sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana program Sekretariat.
- b. Mendistribusikan tugas kepada Sub Bagian sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya agar kegiatan berjalan sesuai dengan program kerja masing-masing.
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Sekretariat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk sinkronisasi tugas.
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas lintas bidang di lingkup dinas Penanamn Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- e. Mengendalikan pelaksanaan tugas Sekretariat dengan membimbing, mengarahkan dan mengawasi untuk optimalisasi tugas.
- f. Memfasilitasi kerjasama dengan instansi terkait, Kabupaten/Kota, Instansi Vertikal serta Pihak Ketiga berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk keberhasilan program kerja.
- g. Melakukan pengawasan dan penilaian kepada pegawai dengan cara memberikan pengarahan dan pembinaan sesuai dengan peraturan/ pedoman dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai.
- h. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Sekretariat berdasarkan realisasi tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan untuk menentukan program kegiatan yang akan datang.

- i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugas dan melaporkan kepada pimpinan.
- (4) Sekretaris, membawahi :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;

Pasal 6

- (1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok mengelola ketatalaksanaan dan ketatausahaan meliputi administrasi umum dan kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, perpustakaan dan kearsipan.
- (2) Fungsi Sub Bag Umum dan Kepegawaian :
 - a. Penyusunan rencana kerja sub bagian
 - b. Pengelolaan administrasi umum dan ketatalaksanaan
 - c. Pengelolaan kearsipan dan perpustakaan
 - d. Pengelolaan kehumasan dan keprotokolan;
 - e. Pengelolaan rumah tangga dan barang milik daerah;
 - f. Pengelolaan administarsi kepegawaian;
 - g. pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan sub bagian; dan
 - h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- (3) Rincian tugas Sub Bag Umum dan Kepegawaian sebagai berikut;
 - a. Menyusun rencana kerja sub bagian;
 - b. Melaksanakan urusan rumah tangga, ketertiban, keamanan dan kebersihan dilingkungan kerja;
 - c. Melaksanakan penyiapan rencana kebutuhan pengadaan sarana dan prasarana;
 - d. Melaksanakan pengurusan pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, dan inventarisasi sarana dan prasarana dinas serta asset lainnya;
 - e. Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sarana prasarana dinas dan asset lainnya;

- f. Melaksanakan urusan keprotokolan, hubungan masyarakat , dan pendokumentasian;
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi perkantoran, kearsipan dan perpustakaan;
- h. Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan dan pemeliharaan data kepegawaian;
- i. Melaksanakan penyiapan dan pengusulan kenaikan pangkat pegawai, gaji berkala, pensiun, serta pemberian penghargaan;
- j. Melaksanakan penyiapan bahan daftar penilaian pekerjaan (SKP), daftar urut kepangkatan, dan daftar dislokasi pegawai;
- k. Melaksanakan penyiapan pegawai yang akan mengikuti pendidikan dan pelatihan structural, teknis, dan fungsional serta ujian dinas;
- l. Melaksanakan penyiapan bahan pembinaan kepegawaian dan disiplin pegawai;
- m. Melaksanakan penyiapan bahan standar kompetensi pegawai, tenaga teknis dan fungsional;
- n. Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan sub bagian;
- o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan fungsinya.

Pasal 7

- (1) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas pokok menyusun rencana strategis dan rencana kerja dinas, mengelola anggaran dan administrasi keuangan dinas.
- (2) Fungsi Sub bagian Perencanaan dan Keuangan:
 - a. Menyusun rencana program sub bagian;
 - b. Penyusunan rencana strategis (renstra) dan rencana kerja (renja);
 - c. Penyusunan rencana kerja anggaran (rka) dan dokumen pelaksanaan anggaran (dpa dinas);

- d. Penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (lakip);
- e. Penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintah daerah (lppd);
- f. Pelaksanaan verifikasi spp dan penyiapan spm;
- g. Pelaksanaan akuntansi keuangan dinas;
- h. Penyusunan laporan keuangan dinas;
- i. Penyusunan administrasi dan teknis pembayaran gaji dan tunjangan pegawai serta penghasilan lainnya yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
- j. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan sub bagian;
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

(3) Rincian tugas Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan:

- a. Melaksanakan penyusunan rencana program kerja Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;
- b. Mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- c. Melaksanakan penyusunan dokumen anggaran;
- d. Melaksanakan penatausahaan keuangan;
- e. Melaksanakan penyiapan bahan pembinaan administrasi dan pembukuan keuangan Dinas;
- f. Melaksanakan penyiapan bahan pertanggungjawaban keuangan Dinas;
- g. Melaksanakan pengembangan sistem informasi manajemen keuangan;
- h. Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan serta pemeliharaan data keuangan;

- i. Menganalisa permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan dan merumuskan alternatif pemecahannya;
- j. Melaksanakan penyusunan laporan kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;
- k. Melaksanakan pengoordinasian penyusunan program kerja Dinas;
- l. Menyiapkan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis evaluasi dan pelaporan program kerja Dinas;
- m. Menyiapkan bahan penyusunan laporan kinerja Dinas;
- n. Menyajikan bahan evaluasi dan laporan program kerja Dinas;
- o. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- p. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

3. Bagian Keempat

Bidang Penanaman Modal

Pasal 8

- (1) Kepala Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas pokok merumuskan, dan melaksanakan kebijakan teknis penanaman modal.
- (2) Fungsi Bidang Penanaman Modal:
 - a. Penyusunan perencanaan bidang penanaman modal;
 - b. Perumusan kebijakna teknis bidang penanaman modal;
 - c. Pelaksaaan pembinaan, koordinasi, fasilitasi dan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian investasi serta pengembangan promosi investasi;
 - d. Pengendalian dan ecvaluasi pelaksanaan pengawasan dan pengendalian investasi serta pengembangan investasi
 - e. Pelaksanaan dan fasilitasi kerjasama penanaman modal;

- f. Penyediaan informasi potensi daerah, peluang usaha untuk kerjasama bidang penanaman modal;
- g. Penyelenggaraan system informasi bidang penanaman modal;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai tugas dan fungsinya

(3) Uraian tugas Kepala Bidang Penanaman Modal :

- a. Menyusun rencana dan program kegiatan promosi dan kerjasama, melaksanakan pengembangan serta menyajikan
- b. Data dan informasi pelaporan dalam kegiatan pma maupun pmdn;
- c. Memfasilitasi dan kerjasama pma maupun pmdn antar kabupaten / kota dan lembaga / instansi baik didalam negeri maupun diluar negeri;
- d. Melaksanakan dan memfasilitasi penyelenggaraan promosi dibidang pma maupun pmdn;
- e. Memberikan data dan informasi potensi daerah, peluang usaha untuk kerjasama dibidang pma maupun pmdn;
- f. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan institusi lain dan atau dengan bidang lain untuk sinkronisasi dalam pelaksanaan tugas;
- g. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggung jawaban atas tugas yang diberikan;
- h. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai masukan untuk mengambil langkah-langkah selanjutnya;
- i. Memonitor pelaksanaan tugas bawahan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas bawahan;
- j. Mengevaluasi hasil kerja bawahan sebagai bahan untuk menentukan perencanaan program kerja tahun berikutnya;

- k. Memberikan penilaian pelaksanaan pekerjaan bawahan di lingkup bidang penanaman modal dalam bentuk sasaran kerja pegawai (skp) sesuai dengan PP no. 46 tahun 2011

(4) Bidang Penanaman Modal, membawahi:

- a. Seksi Pengembangan Promosi dan Investasi
- b. Seksi Kerjasama Penanaman Modal
- c. Seksi Data dan Informasi

Pasal 9

- (1) Kepala Seksi pengembangan promosi dan investasi mempunyai tugas pokok pengembangan pelaksanaan promosi dan investasi.
- (2) Fungsi Seksi pengembangan promosi dan investasi:
 - a. Menyusun rencana kerja seksi;
 - b. Menyiapkan bahan kebijakan teknis pelaksanaan pemberian bimbingan dan pembinaan promosi penanaman modal;
 - c. Merumuskan dan menyusun materi promosi;
 - d. Melaksanakan promosi penanaman modal daerah di dalam negeri dan luar negeri;
 - e. Melaksanakan *monitoring* evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi;
 - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.
- (3) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
 - a. Menyusun rencana program Seksi pengembangan promosi dan investasi Penanaman Modal berdasarkan peraturan yang berlaku sebagai bahan acuan;
 - b. Melaksanakan kegiatan berdasarkan program agar kegiatan dapat terlaksana tepat waktu;
 - c. Mendistribusikan tugas kepada pegawai sesuai dengan jabatannya agar semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik;

- d. Menyiapkan bahan kebijakan teknis pemantauan minat dibidang investasi sumber daya alam, industri manufaktur, sarana dan prasarana, jasa dan kawasan di dalam skala nasional dan internasional berdasar ketuntan yang berlaku dalam rangka menarik minat investasi;
- e. Melakukan koordinasi dan memfasilitasi kegiatan promosi di bidang penanaman modal dengan instansi terkait Kab/Kota dalam bentuk workshop antar lembaga dan Pihak Ketiga berdasarkan ketuntan yang berlaku untuk sinkronisasi;
- a. f. Menyiapkan dan menyusun agenda kegiatan promosi, dalam bentuk sarana dan materi pameran penanaman modal skala kabupaten serta perumusan kebijakan strategi promosi penanaman modal berdasarkan ketuntan sebagai penunjang promosi investasi;
- f. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya dan melaporkannya kepada pimpinan.

Pasal 10

- (1) Kepala Seksi Kerjasama Penanaman Modal mempunyai tugas pokok merumuskan, dan memfasilitasi kerjasama penanaman modal dalam negeri maupun luar negeri.
- (2) Fungsi Seksi Kerjasama Penanaman Modal:
 - a. Menyusun rencana kerja seksi;
 - b. Memfasilitasi kerjasama antar pemerintah daerah dengan pelaku usaha;
 - c. Memfasilitasi kerjasama antar pelaku usaha dengan pelaku usaha;
 - d. Menyiapkan sosialisasi atas kebijakan dan perencanaan pengembangan, kerjasama luar negeri;
 - e. Melaksanakan *monitoring* evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi;
 - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.

(3) Uraian tugas Seksi Kerjasama Penanaman Modal:

- a. Menyusun rencana program Sub kerjasama antara dunia usaha dalam maupun Luar Negeri;
- b. memfasilitasi kerjasama antara dunia usaha dengan pemerintah daerah dalam bentuk, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi kerjasama penanaman modal;
- c. Melaksanakan kerjasama antara pemerintah dan atau antar pemerintah daerah dibidang penanaman modal
- d. Melakukan survey potensi untuk informasi peluang usaha sector unggulan
- e. Mengadakan kegiatan fasilitasi kerjasama kemitraan dalam bentuk temu usaha
- f. Melakukan koordinasi untuk fasilitasi penyelesaian hambatan penanaman modal
- g. Melakukan bimbingan kepada pelaku usaha agar memenuhi ketentuan perundangan yang berlaku
- h. Melaksanakan pemantauan perkembangan penanaman modal
- i. Melaksanakan evaluasi kemitraan usaha dan kerjasama penanaman modal antar lembaga pemerintahan dan non pemerintahan.
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pasal 11

- (1) Kepala Seksi Data dan Informasi mempunyai tugas pokok mengumpulkan mengolah, dan menganalisa data dan informasi penanaman modal.
- (2) Fungsi Seksi Data dan Informasi
 - a. Menyusun rencana program seksi;
 - b. Menyiapkan pedoman tata cara pembangunan dan pengembangan system informasi penanaman modal;

- c. Membangun dan mengembangkan system informasi penanaman modal yang terintegrasi dengan system informasi penanaman modal pemerintah daerah dengan pemerintah provinsi;
 - d. Memutakhirkan data informasi penanaman modal daerah;
 - e. Melaksanakan *monitoring* evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi
 - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.
- (3) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. perumusan kebijakan teknis bidang data dan Informasi kinerja penanaman modal;
 - b. Pelaksanaan pembinaan, koordinasi, fasilitasi bidang data dan Informasi pengembangan kinerja penanaman modal dan Perizinan;
 - c. Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data potensi dan Informasi tentang investasi Penanaman Modal dan Perizinan pada Usaha Mikro Kecil Menengah dan Koperasi (UMKMK);
 - d. Menyajikan hasil pengolahan data dalam bentuk laporan sesuai dengan ketentuan;
 - e. Mengadakan dokumentasi potensi dan informasi peluang usaha/ bidang usaha unggulan melalui media cetak dan elektronik
 - f. Melakukan pemeliharaan data pelaksanaan penanaman modal sesuai dengan standar yang berlaku;
 - g. Menyimpan dan mengamankan data pelaksanaan penanaman modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - h. Melaksanakan *monitoring*, evaluasi dan pelaporan kegiatan subbidang;
 - i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Bagian Kelima

Bidang Pelayanan Perizinan

Pasal 12

- (1) Kepala Bidang pelayanan perizinan mempunyai tugas pokok mengoordinasikan tata laksana administrasi dan penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai standar perizinan.
- (2) Fungsi Kepala Bidang pelayanan perizinan:
 - a. Perumusan rencana kerja bidang;
 - b. Pengendalian mekanisme pelayanan perizinan mulai dari pendaftaran, pemrosesan, dan penerbitan izin dan non-izin sesuai standar pelayanan;
 - c. Pengendalian tata laksana administrasi, penataan arsip dan dokumentasi pelayanan perizinan;
 - d. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan bidang; dan
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (3) Rincian tugas Bidang Pelayanan Perizinan mempunyai sebagai berikut:
 - a. Melaksanakan kegiatan berdasarkan rencana kerja Bidang pelayanan perizinan sesuai tugas pokok dan fungsi agar dapat dilaksanakan dengan efektif.
 - b. Mendistribusikan tugas kepada Kepala Seksi di lingkup bidan perizinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya agar kegiatan berjalan sesuai dengan program kerja masing-masing.
 - c. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Bidang pelayanan perizinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk sinkronisasi tugas.
 - d. Mengendalikan pelaksanaan tugas Bidang pelayanan perizinan dengan membimbing, mengarahkan dan mengawasi untuk optimalisasi tugas.

- e. Monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan PemKab/Kota sesuai ketentuan yang berlaku agar dapat berjalan sebagaimana mestinya.
 - f. Melakukan pengawasan dan penilaian kepada pegawai di lingkup Bidang pelayanan perizinan dengan cara memberikan pengarahan dan pembinaan sesuai dengan peraturan/pedoman dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai.
 - g. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Bidang pelayanan perizinan untuk mengetahui tingkat pencapaian kegiatan, permasalahan yang dihadapi serta upaya pemecahan.
 - h. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan perintah atasan berdasarkan standar, norma dan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- (4) Bidang pelayanan perizinan, membawahi:
- a. Seksi Administrasi;
 - b. Seksi Penerbitan;
 - c. Seksi Sistem Pelayanan

Pasal 13

- (1) Seksi Administrasi mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan perizinan sesuai dengan standar pelayanan.
- (2) Fungsi Seksi administrasi:
 - a. Menyusun rencana kerja seksi administrasi
 - b. Melaksanakan pelayanan penerimaan pengajuan permohonan perizinan dan penyerahan izin
- (3) Melaksanakan pemeriksaan berkas dan persyaratan administrasi perizinan
- (4) Melaksanakan penyusunan draft penolakan, pembatalan, pencabutan, dan penetapan izin
 - a. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi administrasi pelayanan perizinan;

- b. Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi;
- c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya

(5) Rincian tugas Seksi administrasi:

- a. Melaksanakan penyusunan rencana program kerja Seksi administrasi ;
- b. Mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
- c. Menyelenggarakan penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan perizinan dalam memverifikasi Administrasi sesuai dengan peraturan perundang– undangan yang berlaku;
- d. Penyusunan tatalaksana dan prosedur tetap perijinan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima
- e. Menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan perizinan dan non perizinan,
- f. Melaksanakan pemrosesan perizinan dan non perizinan sesuai dengan kewenangan yang ada,
- g. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka penelitian lapangan,
- h. Pemberian layanan informasi prosedur perizinan dan non perizinan,
- i. Menganalisa permasalahan yang berhubungan dengan tugas Seksi administrasi dan merumuskan alternatif pemecahannya;
- j. Melaksanakan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan di bidang Verifikasi Administrasi;
- k. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan yang berkaitan dengan tugas Seksi Verifikasi Administrasi ;
- l. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

Pasal 14

- (1) Kepala Seksi Penerbitan mempunyai tugas pokok melaksanakan penerbitan perizinan dan non perizinan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Fungsi Seksi Penerbitan:
 - a. Menyusun rencana kerja seksi;
 - b. Menerbitkan dokumen perizinan dan non perizinan;
 - c. Melaksanakan pembuatan surat ketetapan retribusi daerah (skrd)
 - d. Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi; dan
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (3) Rincian tugas Kepala Seksi Penerbitan :
 - a. Melaksanakan penyusunan rencana program kerja Seksi Penerbitan;
 - b. Mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas;
 - c. Menyelenggarakan penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan perizinan dalam penerbitan perizinan dan non perizinan sesuai dengan peraturan perundang– undangan yang berlaku;
 - d. Menyelenggarakan pengoordinasian kegiatan pelayanan perizinan dengan Seksi administrasi dan tim teknis;
 - e. Menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian petugas pelayanan perizinan di Seksi penerbitan izin;
 - f. Menganalisa permasalahan yang berhubungan dengan tugas Seksi penerbitan Perizinan dan merumuskan alternatif pemecahannya;
 - g. Melaksanakan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan di Seksi Penerbitan;

- h. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Seksi penerbitan ;
- i. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

Pasal 15

- (1) Seksi Sistem Pelayanan mempunyai tugas pokok mempersiapkan dan mengelola system pelayanan perizinan dan non perizinan secara *online* dan *offline*.
- (2) Fungsi Seksi Sistem Pelayanan:
 - a. Menyusun rencana kerja seksi
 - b. Melaksanakan koordinasi dalam rangka penyiapan dan pengelolaan system pelayanan perizinan
 - c. Menyiapkan perangkat system dan sdm pelayanan perizinan
 - d. Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi; dan
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
- (3) Rincian tugas Seksi Sistem Pelayanan:
 - a. Melaksanakan penyusunan program kerja Subbidang Sistem Pelayanan perizinan baik secara online maupun offline ;
 - b. Melaksanakan penyusunan bahan pengkajian koordinasi di bidang Sistem Pelayanan perizinan baik secara online maupun offline ;
 - c. Melaksanakan penyusunan bahan pengkajian perumusan kebijakan teknis di bidang Sistem Pelayanan perizinan baik secara online maupun offline ;
 - d. Penyusunan bahan pengkajian pedoman dukungan penyelenggaraan pemerintahan di bidang Sistem Pelayanan perizinan baik secara online maupun offline;

- e. Melaksanakan penyusunan bahan pengkajian perumusan pengembangan sistem pelayanan perizinan dan penanaman modal yang terintegrasi dengan pemerintah dan provinsi;
- f. Melaksanakan penyusunan bahan pengkajian pemutakhiran data dan informasi pelayanan perizinan baik secara online maupun offline;
- g. Melaksanakan penyusunan dan penyediaan data pelayanan perizinan dan secara berkala dan insidental;
- h. Melaksanakan penyusunan bahan pengkajian sosialisasi sistem pelayanan perizinan baik secara online maupun offline ;
- i. Melaksanakan penyusunan bahan pengkajian pembinaan dan pengawasan pelaksanaan sistem pelayanan perizinan baik secara online maupun offline ;
- j. Melaksanakan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan di bidang sistem Pelayanan;
- k. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- l. Melaksanakan tugas operasional di bidang sistem Pelayanan;
- m. Melaksanakan penyusunan bahan pengkajian fasilitasi di bidang sistem Pelayanan;
- n. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas di bidang sistem Pelayanan;
- o. Melaksanakan penyusunan bahan pelaporan tugas secara rutin dan insidental; dan
- p. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Pasal 16

- A. Tim Teknis terdiri dan pejabat Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya, dan dikoordinasikan oleh Kepala Badan.

- B. Tim Teknis mempunyai tugas pokok memberikan saran pertimbangan dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya permohonan perizinan pada Kepala Badan.
- C. Tim Teknis secara teknis fungsional bertanggungjawab kepada Kepala Badan melalui Kepala Bidang pelayanan perizinan dan secara teknis administratif bertanggungjawab kepada Kepala Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan.

5. Bagian Keenam

Bidang Pengawasan Penanaman Modal dan Perizinan

Pasal 17

- (1) Kepala Bidang Pengawasan Penanaman Modal dan Perizinan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengawasan dan pengendalian penanaman modal dan perizinan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Fungsi Kepala Bidang Pengawasan Penanaman Modal dan Perizinan:
 - a. Menyusun rencana program bidang;
 - b. Melaksanakan pengawasan penanaman modal dan perizinan;
 - c. Pelaksanaan inventarisasi permasalahan dan hambatan yang terjadi dalam penanaman modal;
 - d. Pembinaan dan pengembangan penanaman modal serta fasilitasi penanaman modal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
 - e. Pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian atas pelaksanaan atas ketentuan penanaman modal dan perizinan serta fasilitas yg telah diberikan;
 - f. Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi;

- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.
- (3) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Menyusun rencana program Bidang Pengawasan Penanaman Modal dan Perizinan dengan mengarahkan dan memberi petunjuk untuk menyusun rencana kerja;
 - b. Melaksanakan kegiatan berdasarkan rencana kerja Bidang Pengawasan Penanaman Modal dan Perizinan sesuai tugas pokok dan fungsi agar dapat dilaksanakan dengan efektif;
 - c. Mendistribusikan tugas kepada Kepala Seksi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing agar kegiatan berjalan sesuai dengan program kerja;
 - d. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Bidang Pengawasan Penanaman Modal dan Perizinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk sinkronisasi tugas;
 - e. Mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas Bidang Pengawasan Penanaman Modal dan Perizinan dengan membimbing, mengarahkan dan mengawasi untuk optimalisasi tugas;
 - f. Melakukan pemantauan, pengendalian, pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan penanaman modal serta penggunaan fasilitas yang telah dimanfaatkan bagi penanaman modal sesuai peraturan yang berlaku;
 - g. Melakukan pengawasan dan penilaian kepada pegawai Bidang Pengawasan Penanaman Modal dan Perizinan dengan cara memberikan pengarahan dan pembinaan sesuai dengan peraturan dan pedoman dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai;
 - h. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Bidang Pengawasan Penanaman Modal dan Perizinan untuk mengetahui tingkat pencapaian kegiatan, permasalahan yang dihadapi serta upaya pemecahan;

- i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugas dan melaporkan kepada pimpinan.
- (3) Bidang Pengawasan Penanaman Modal dan Perizinan, membawahi:
 - a. Seksi Pengawasan dan Pengendalian Investasi;
 - b. Seksi Pengaduan;
 - c. Seksi Pembinaan.

Pasal 18

- 1) Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Investasi mempunyai tugas pokok melakukan pengawasan dan pengendalian penanaman modal dan investasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Fungsi Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Investasi:
 - a. Menyusun rencana program seksi
 - b. Pelaksanaan koordinasi proses pengendalian dan pengawasan investasi
 - c. Merumuskan dan menyiapkan pedoman pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan kebijakan dan perencanaan pengembangan penanaman modal
 - d. Melaksanakan pemantauan, bimbingan dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal, berkoordinasi dengan pemerintah daerah dan provinsi
 - e. Menyiapkan bahan kebijakan teknis pengendalian pelaksanaan penanaman modal
 - f. Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi
 - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.
- (2) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana program Seksi Pengawasan dan Pengendalian Investasi berdasarkan rencana strategis dan rencana kerja Dinas;
- b. Melaksanakan kegiatan berdasarkan program agar kegiatan dapat terlaksana tepat waktu;
- c. Mendistribusikan tugas kepada pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya agar semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
- d. Mengawasi dan mengendalikan kegiatan Seksi Pengawasan dan Pengendalian Investasi berdasarkan peraturan untuk optimalisasi tugas;
- e. Mempelajari, menelaah peraturan perundang-undangan, keputusan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis program kegiatan Badan sesuai dengan bidang tugas;
- f. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal;
- g. Melaksanakan sistem pengendalian intern pelaksanaan kegiatan agar efektif dan efisien sesuai peraturan perundangan yang berlaku;
- h. Melaksanakan kebijakan teknis kajian dan pengembangan penanaman modal dan pelayanan perizinan di daerah;
- i. Melaksanakan sosialisasi di bidang pengkajian dan pengembangan penanaman modal dan pelayanan perizinan;
- j. Melaksanakan penyusunan indikator dan pengukuran kinerja Seksi Pengawasan dan Pengendalian Investasi;
- k. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan dalam bentuk SKP secara periodik;
- l. Memberikan usul dan saran kepada atasan;
- m. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Pasal 19

- 1) Kepala Seksi Pengaduan mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis pengelolaan, pengembangan dan penanganan pengaduan.
- 2) Fungsi Seksi Pengaduan:
 - a. Menyusun rencana program seksi
 - b. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi pengaduan perizinan,
 - c. Menyiapkan bahan kebijakan dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan pengaduan perizinan
 - d. Melalui pengaduan dan complain layanan perizinan
 - e. Melakukan klarifikasi pelayanan perizinan
 - f. Menyiapkan bahan koordinasi penyelesaian permasalahan perizinan
 - g. Penyusunan perencanaan mekanisme system pengaduan dan alur penanganannya.
 - h. melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi
 - i. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.
- (3) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pasal ini, sebagai berikut;
 - a. Menyusun rencana program Seksi Pengaduan berdasarkan rencana strategis dan rencana kerja Dinas;
 - b. Melaksanakan kegiatan berdasarkan program agar kegiatan dapat terlaksana tepat waktu;
 - c. Mendistribusikan tugas kepada pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya agar semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
 - d. Mengawasi dan mengendalikan kegiatan Seksi Pengaduan berdasarkan peraturan untuk optimalisasi tugas;

- e. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi pengaduan perizinan;
- f. Melakukan pengkajian dan menganalisa permasalahan-permasalahan pengaduan perizinan secara transparan, sistematis dan objektif;
- g. Menyiapkan bahan koordinasi penyelesaian permasalahan perizinan dengan instansi terkait;
- h. Melakukan Peninjauan lokasi objek pengaduan perizinan;
- i. Menyiapkan bahan kebijakan dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan pengaduan perizinan;
- j. Melaksanakan penyusunan indikator dan pengukuran kinerja Seksi Pengaduan;
- k. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan dalam bentuk SKP secara periodik;
- l. Memberikan usul dan saran kepada atasan;
- m. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Pasal 20

- (1) Kepala Seksi Pembinaan mempunyai tugas pokok melakukan pembinaan dalam hal penanaman modal dan perizinan terhadap para pelaku usaha dan aparatur pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Fungsi Kepala Seksi Pembinaan:
 - a. Menyusun rencana program seksi
 - b. Melaksanakan sosialisasi peraturan perundang-undangan tentang penanaman modal dan perizinan.
 - c. Melakukan konsultasi terkait dengan mekanisme pembinaan penanaman modal dan perizinan
 - d. Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan kegiatan seksi

- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.
- (3) Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, sebagai berikut:
- a. Menyusun rencana kerja Seksi Pembinaan berdasarkan rencana strategis dan rencana kerja Dinas;
 - b. Melaksanakan kegiatan berdasarkan program agar kegiatan dapat terlaksana tepat waktu;
 - c. Mendistribusikan tugas kepada pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya agar semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
 - d. Mengawasi dan mengendalikan kegiatan Sub Pembinaan berdasarkan peraturan untuk optimalisasi tugas;
 - e. Melaksanakan kebijakan teknis di Bidang Pembinaan;
 - f. Merumuskan bahan kebijakan dan petunjuk teknis dalam meningkatkan kesadaran pelaku usaha untuk memiliki izin usaha;
 - g. Melakukan koordinasi dengan instansi dalam melaksanakan pembinaan pelaku usaha;
 - h. Melakukan sosialisasi peraturan perundang-undangan tentang perizinan;
 - i. Melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat pengguna pelayanan perizinan dan non perizinan;
 - j. Melaksanakan penyusunan indikator dan pengukuran kinerja Seksi Pembinaan;
 - k. Memeriksa dan menilai hasil kerja bawahan dalam bentuk SKP secara periodik;
 - l. Memberikan usul dan saran kepada atasan;
 - m. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
 - n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

6. Bagian Ketujuh

Tim Teknis

Pasal 21

- (1) Tim Teknis terdiri dan pejabat Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kompetensi dan kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya, dan dikoordinasikan oleh Kepala Dinas.
- (2) Tim Teknis mempunyai tugas pokok memberikan saran pertimbangan dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya permohonan perizinan kepada Kepala Dinas.
- (3) Tim Teknis secara teknis fungsional bertanggungjawab kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang pelayanan perizinan dan secara teknis administratif bertanggungjawab kepada Kepala Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan

7. Bagian Kedelapan

Unit Pelaksana Teknis Daerah

Pasal 22

Pembentukan, Nomenklatur, Tugas Pokok dan Fungsi Unit pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan di tentukan dan ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

8. Bagian Kesembilan

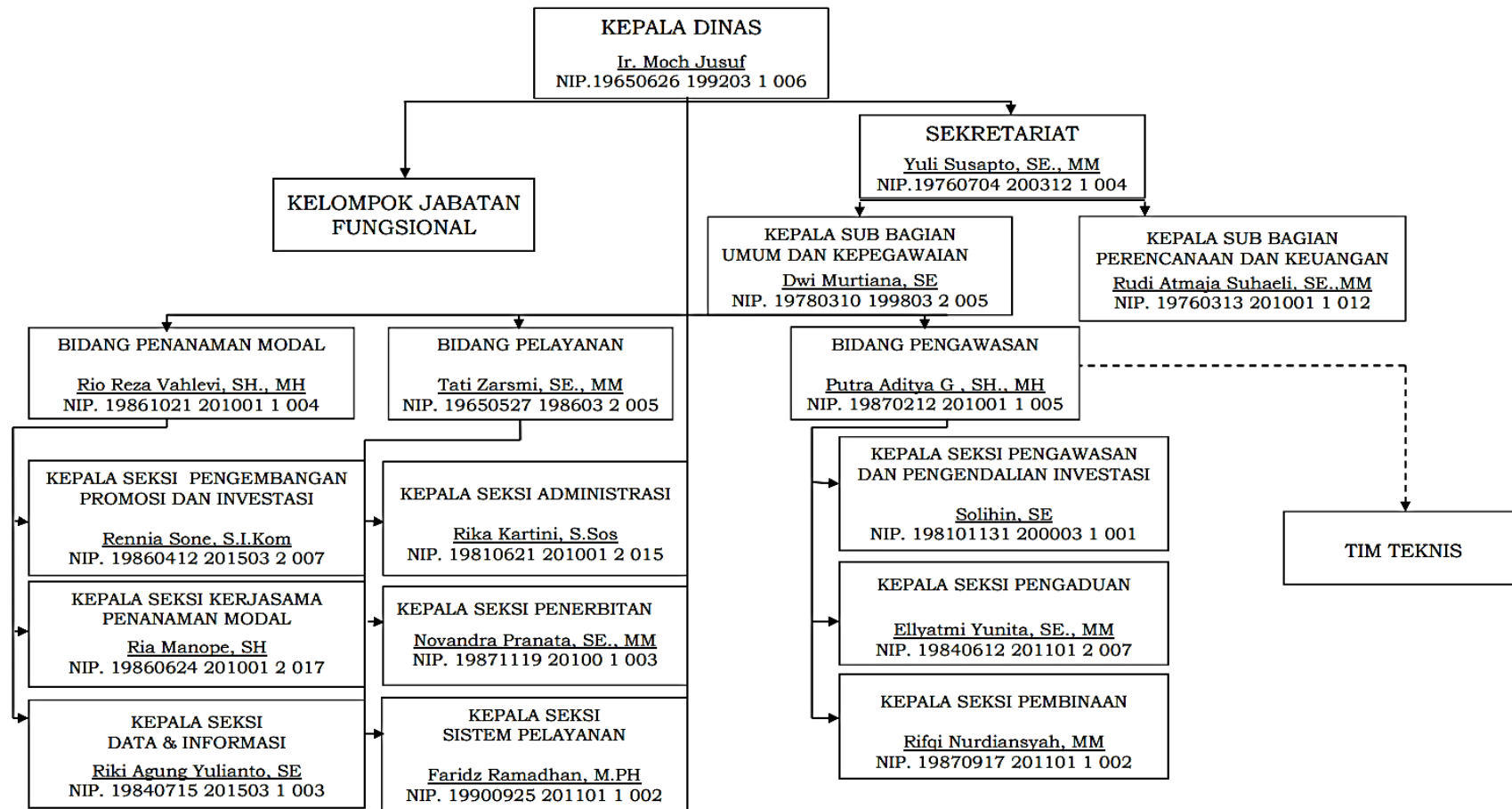
Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 23

- (1) Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pemerintah daerah sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.

- (2) Kelompok jabatan fungsional sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarakan peraturan perundang-undangan.
- (3) Setiap kelompok dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk.
- (4) Jenis, jenjang, dan jumlah jabatan fungsional ditetapkan oleh Bupati berdasarkan kebutuhan dan beban kerja, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.8.4 Struktur Organisasi



Gambar 2.2. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pringsewu

2.8.5 Logo



Gambar 2.3. Logo DPMPPTSP Kabupaten Pringsewu

2.9 Teori S-O-R

Teori yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu Teori S-O-R (*Stimulus-Organism-Response*). Teori ini semula berasal psikologi, yang kemudian menjadi teori dalam komunikasi. Hal ini merupakan sesuatu yang wajar karena objek material dari psikologi dan ilmu komunikasi adalah sama, yaitu manusia yang jiwanya meliputi komponen-komponen: sikap, opini, perilaku, kognisi, afektif, dan konasi (Effendy, 2003: 225).

Teori ini mengasumsikan bahwa suatu stimulus (kata-kata verbal, isyarat non verbal, simbol-simbol) tertentu akan merangsang orang lain memberikan respon dengan cara tertentu juga. Teori ini meliputi 3 unsur penting, yaitu:

1. Pesan atau stimulus (S)
2. Komunikan atau organism (O)
3. Efek atau *respons* (R)

Teori ini mengatakan bahwa respon atau perubahan sikap bergantung pada proses terhadap individu. Stimulus merupakan pesan yang disampaikan kepada komunikan. Komunikasi yang terjadi dapat berjalan apabila komunikan memberikan perhatian terhadap stimulus yang disampaikan kepadanya. Stimulus yang dikirimkan dapat diterima atau ditolak. Jika stimulus yang dikirimkan ditolak, berarti stimulus yang dikirimkan kurang efektif dalam memengaruhi komunikan, dalam hal ini stimulus dianggap efektif jika ada reaksi.

Langkah selanjutnya adalah jika stimulus telah mendapat perhatian dari komunikan, kemampuan dari komunikan inilah yang dapat melanjutkan proses berikutnya. Pada langkah berikutnya adalah komunikan dapat menerima secara baik apa yang telah diolah sehingga dapat terjadi kemauan dalam mengubah sikap individu. Dalam perubahan sikap ini dapat dilihat bahwa sikap dapat berubah hanya jika rangsangan yang diberikan melebihi rangsangan semula. Perubahan berarti bahwa stimulus yang diberikan dapat meyakinkan komunikan, dan akhirnya secara efektif dapat merubah sikap. Perubahan sikap dapat terjadi berupa perubahan kognitif, afektif atau behavioral.

Komponen kognitif berisi persepsi, kepercayaan, dan stereotip yang dimiliki individu mengenai sesuatu. Adapun komponen afektif merupakan perasaan individu terhadap objek sikap dan menyangkut masalah emosi, aspek emosional inilah yang biasanya berakar paling dalam sebagai komponen sikap dan merupakan aspek yang paling bertahan terhadap pengaruh-pengaruh yang mungkin akan mengubah sikap seseorang. Komponen perilaku berisi tendensi atau kecenderungan untuk bertindak atau bereaksi dengan cara-cara tertentu (Sobur, 2003: 358-362).

Prof. Dr. Mar'at dalam bukunya "Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya," mengutip pendapat Hovland, Janis dan Kelley yang menyatakan bahwa dalam menelaah sikap yang baru ada tiga variabel penting, yaitu:

1. Perhatian

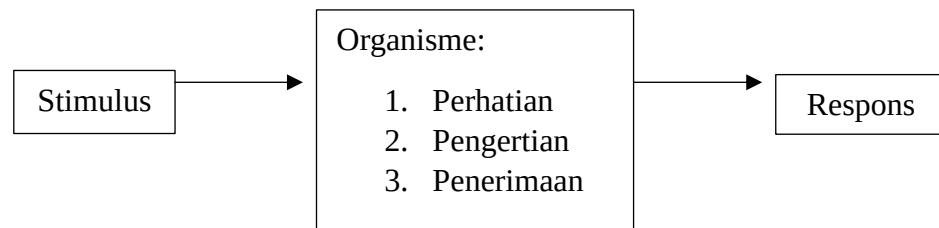
Perhatian merupakan penyesuaian organ-organ penginderaan dan sistem syaraf sentral bagi stimulasi maksimal. Perhatian juga merupakan suatu proses mereaksi secara istimewa terhadap suatu rangsangan atau sederet perangsang

2. Pengertian

Pengertian berarti proses memahami atau kemampuan individu memahami makna atau arti. Seperti, perasaan suka terhadap titik pandang orang lain.

3. Penerimaan

Penerimaan merupakan pengakuan atau penghargaan terhadap nilai-nilai individual, tanpa menyertakan pengakuan terhadap tingkah lakunya atau tanpa keterkaitan emosional yang terdapat di pihak terapis yang bersangkutan dan biasanya ditandai dengan sikap positif atau menolak.



Gambar 2.4. Teori S-O-R

Gambar di atas menunjukkan bahwa perubahan sikap bergantung pada proses yang terjadi pada individu. Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima ataupun juga ditolak, karena komunikasi akan berlangsung jika mendapat perhatian dari komunikan. Proses berikutnya setelah komunikan mengerti maka barulah lanjut ke tahap selanjutnya menerima dan mengolah pesan sehingga terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap.

Hubungan antara teori S-O-R dengan kajian penelitian ini adalah pelayanan mampu menimbulkan efek yang baik terhadap citra instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sehingga memberikan dampak yang positif. Adapun teori S-O-R dengan variabel kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang erat, masyarakat dan para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu saling memberikan pemahaman (perhatian) kepada masyarakat. Masyarakat pun memberikan respon (pengertian) terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat secara tidak langsung telah menerima manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu.

2.10 Hipotesis

Secara asal kata (etimologis) hipotesis berasal dari kata “*hypo*” dan “*thesis*.” “*Hypo*” berarti kurang dan “*thesis*” berarti pendapat. Dari kedua kata itu dapat diartikan bahwa hipotesis adalah pendapat yang kurang, maksudnya bahwa hipotesis ini merupakan pendapat atau pernyataan yang masih belum tentu kebenarannya, masih harus diuji terlebih dahulu karenanya bersifat sementara atau dugaan awal. Menurut *Webbster’s New World Dictionary*, hipotesis adalah teori, proposisi yang belum terbukti, diterima secara tentatif untuk menjelaskan fakta-fakta atau menyediakan dasar untuk melakukan investigasi dan menyatakan argumen.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelayanan Publik Terhadap Citra Positif Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu” maka sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan perizinan terhadap citra positif Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan perizinan terhadap citra positif Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan menggunakan metode survei *eksplanatif (analitik)* yang bersifat asosiatif. Metode survei adalah metode riset dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Survei *eksplanatif (analitik)* digunakan bila periset ingin mengetahui mengapa situasi atau kondisi tertentu terjadi atau apa yang memengaruhi terjadinya sesuatu.

Periset tidak sekedar menggambarkan terjadinya fenomena tapi telah mencoba menjelaskan mengapa fenomena itu terjadi dan apa pengaruhnya. Survei *eksplanatif (analitik)* bersifat asosiatif bermaksud untuk menjelaskan hubungan (korelasi) antara variabel yang satu dengan variabel lainnya yang sejenis.

3.2 Definisi Konsep

Menurut Hanitidjo (1995:25) kerangka konsep merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antar konsep-konsep khusus yang diteliti. Suatu konsep bukan merupakan suatu gejala yang diteliti, tetapi merupakan abstrak dari gejala tersebut. Gejala ini biasa dinamakan fakta, sedangkan konsep merupakan suatu uraian mengenai hubungan-hubungan dalam fakta tersebut. Definisi konsep dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas jasa pelayanan perizinan

Merujuk pada segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen, melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

2. Citra positif instansi

Bagaimana pihak lain atau *stakeholder* memandang instansi tersebut.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri fisik yang lebih substantif dari suatu konsep. Tujuannya adalah agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur sesuai variabel yang sudah didefinisikan konsepnya.

Dalam penelitian ini digunakan dua variabel, yaitu variabel pengaruh (variabel X) dan variabel terpengaruhi (variabel Y).

1. Variabel Pengaruh/*Independent* (Kualitas Pelayanan – Variabel X)

Variabel pengaruh adalah variabel yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat. Variabel pengaruh dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*)
 - a. Kecepatan pelayanan pegawai
 - b. Keakuratan kerja pegawai
 - c. Informasi yang diberikan pegawai
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*)
 - a. Perhatian pegawai kepada yang mengurus izin
 - b. Ketepatan pegawai menyelesaikan pekerjaan
 - c. Tanggapan pegawai terhadap keluhan yang disampaikan
- c. Jaminan (*Assurance*)
 - a. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan
 - b. Kesopanan pegawai saat memberikan pelayanan
 - c. Sikap pegawai yang dapat dipercaya
- d. Perhatian (*Emphaty*)
 - a. Kepedulian pegawai dalam melayani masyarakat
 - b. Keramahan pegawai dalam melayani masyarakat
 - c. Melayani tanpa membedakan (diskriminatif)

- e. Bukti langsung (*Tangible*)
 - a. Kesiapan teknologi komputerisasi yang layak
 - b. Pegawai berpenampilan bersih dan rapi
 - c. Kesiapan fasilitas yang layak

2. Variabel Tergantung/*Dependent* (Citra Instansi – Variabel Y)

Variabel tergantung merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah citra instansi. Indikator citra instansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. *Eksposur* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
 - a. Upaya pegawai meminimalisir kesalahan
 - b. Kelengkapan fasilitas pelayanan
 - c. Adanya kotak saran
- b. *Attention* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
 - a. Informasi persyaratan pelayanan
 - b. SOP tentang pelayanan
 - c. Komunikasi pegawai dengan masyarakat
- c. *Comprehensive* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
 - a. Ketangkasan pegawai saat memberikan pelayanan
 - b. Ketelitian pegawai saat memberikan pelayanan
 - c. Pengalaman kerja pegawai
- d. *Image* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
 - a. Kehandalan pegawai saat memberikan pelayanan
 - b. Ketepatan pegawai saat memberikan pelayanan
 - c. Cara pegawai menyelesaikan pelayanan tepat waktu
- e. *Behavior* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
 - a. Alur pelayanan yang dijalankan pegawai
 - b. Prosedur kerja dalam melaksanakan pelayanan
 - c. Keakuratan pelayanan pegawai

Untuk lebih jelas terkait variabel dalam penelitian ini, berikut akan digambarkan melalui tabel operasional variabel:

Tabel 3.1. Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Variabel X Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen, melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.	Kualitas Pelayanan 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Perhatian (<i>Emphaty</i>) 5. Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek sikap.
Variabel Y Citra Instansi	Citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, komite, atau aktivitas	1. <i>Eksposure</i> terhadap kualitas pelayanan yang diberikan 2. <i>Attention</i> terhadap kualitas pelayanan yang diberikan 3. <i>Comprehensive</i> terhadap kualitas pelayanan yang diberikan 4. <i>Image</i> terhadap kualitas pelayanan yang diberikan 5. <i>Behaviore</i> terhadap kualitas pelayanan yang diberikan	Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek sikap.

3.4 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Menurut Silaen dan Widiyono (2013:87), “Populasi adalah keseluruhan dari objek atau individu yang memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang akan diteliti. Dan populasi juga disebut *universum (universe)* yang berarti keseluruhan berupa benda mati atau hidup.”

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemohon perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pringsewu pada tahun 2019 yang berjumlah 1.008 orang.

3.5 Sampel

Sampel menurut Silaen dan Widiyono (2013:87), “Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu untuk diukur atau diamati karakteristiknya, kemudian ditarik kesimpulan yang dianggap mewakili populasi.” Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dari jumlah populasi ditambah dengan kemungkinan data error sebesar 5%. Penentuan sampel menggunakan penghitungan berdasarkan tabel penentuan sampel yang dipilih secara acak menurut R. V. Krejcie dan Morgan D.W. Populasi dalam kegiatan ini adalah jumlah pengguna layanan yang datang ke DPMPSTP pada tahun 2019 setiap bulannya berjumlah 1.008 orang.

Metode pemilihan sampel yaitu dengan *systematic random sampling* dari 1.008 populasi pemohon perizinan di tahun 2019 diberbagai jenis unit pelayanan, diambil 50 sampel. Untuk menghindari penumpukan sampel di salah satu perizinan maka 50 sampel tersebut diproporsikan ke beberapa perizinan seperti Perizinan Bidang Pendidikan, Perizinan Bidang IMB, Perizinan Bidang Kesehatan, dan Perizinan Bidang Perdagangan, Industri, dan Koperasi.

3.6 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2006:129). Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber data disebut responden. Responden adalah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh peneliti (Sujarweni, 2014:45). Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah :

2. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui jawaban responden terhadap daftar pertanyaan melalui kuesioner telah disiapkan oleh peneliti.

3. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, surat kabar, foto dan sumber lainnya (Sugiyono, 2007:137).

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang dapat diharapkan dari responden (Sujarweni, 2014:75). Pada penelitian ini digunakan data sekunder berupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan masyarakat mengenai kinerja layanan DPMPTSP. Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara memberikan kuesioner di masing-masing unit pelayanan yang akan disurvei. Penerima layanan di unit pelayanan yang bersangkutan akan

mengisi kuesioner dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Jadi dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan perusahaan atau lembaga tersebut, baik itu foto-foto, arsip-arsip yang berkaitan dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu.

3.8 Teknik Pengolahan Data

Setelah semua data dari lapangan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Editing, adalah proses pengecekan atau memeriksa data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan, karena ada kemungkinan data yang telah masuk tidak memenuhi syarat atau tidak dibutuhkan.
2. Koding, adalah kegiatan pemberian kode tertentu pada tiap-tiap data yang termasuk kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf untuk membedakan antara data atau identitas data yang akan dianalisis.
3. Tabulasi, adalah proses penempatan data ke dalam bentuk tabel yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan analisis. Tabel-tabel yang dibuat sebaiknya mampu meringkas agar memudahkan dalam proses analisis data.

3.9 Uji Validitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel. Kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata dan benar. Berikut ini adalah kriteria pengujian validitas:

- 2) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau

item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

- 3) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji reliabilitas digunakan Teknik Alpha Cronbach, di mana suatu instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

3.10 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu metode atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data menjadi mudah untuk dipahami dalam penyelesaian permasalahan suatu penelitian (Sujarweni, 2014:45). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif, untuk mengolah data, penulis menggunakan alat bantu SPSS 26 (*Statistical Package for Social Science*).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis hubungan kausal yang digunakan untuk menguji hubungan sebab akibat antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Untuk menguji hipotesis tidaknya hubungan (*pattern of relation*) antara X dan Y dan berapa besar perubahan pada Y apabila X berubah maka digunakan rumus regresi linier sederhana yakni:

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Keterangan:

Y = Citra
a = Konstanta
b₁ = Koefisien Regresi
X₁ = Kualitas Pelayanan
e = Epsilon

Adapun interpretasi terhadap nilai r hasil koefisien determinasi adalah:

Tabel 3.2. Interpretasi Koefisien Determinasi

<i>Interval Nilai r*</i>	<i>Interpretasi</i>
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Cukup Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

3.11 Kriteria Analisis

Pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap citra instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu, dapat diketahui dari hasil koefisien regresi linear sederhana. Taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

Signifikansi $> \alpha = 0,05$, maka diterima dan ditolak

Signifikansi $< \alpha = -0,05$, maka ditolak dan diterima

atau

Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$, maka ditolak artinya signifikan dan

Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka diterima artinya tidak signifikan.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pringsewu yakni dari hasil penelitian uji regresi linier sederhana $Y = 4.326 + 0.417X$ dari satu variabel independen (kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (citra) DPMPTSP yang dilihat dari indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti langsung, sedangkan untuk citra dilihat dari indikator *eksposure* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, *attention* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, *comrehensive* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, *image* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, *behaviore* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk hasil uji hipotesis dengan menggunakan Uji Parsial (t), diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap citra (Y) DPMPTSP di Kabupaten Pringsewu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kualitas pelayanan yang diberikan untuk membentuk citra instansi DPMPTSP, dengan hasil T hitung > T tabel dengan nilai (3.754 > 1.660) yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak. Untuk hasil terakhir yaitu Uji Koefisiensi Determinasi (r^2) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (citra) sebesar 22.65% dengan indikator yang sangat berpengaruh adalah indikator keandalan (*reliability*).

Dari kesimpulan di atas hasil penelitian menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra instansi DPMPTSP Kabupaten pringsewu berpengaruh positif dan signifikan. Maka penulis mengambil kesimpulan

bahwa masyarakat yang mengurus surat perizinan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pringsewu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian, maka penulis menulis beberapa saran sebagai berikut:

1. Ada sebagian responden merasa kualitas sarana dan prasarana dari DPMPTSP Kabupaten Pringsewu masuk kategori cukup, hal ini didasarkan pada pengalaman mereka ketika menggunakan aplikasi OSS/Si CANTIK memakai jaringan internet kantor, sebaiknya pihak DPMPTSP bisa meningkatkan provider jaringan internet kantor agar lebih cepat.
2. Petugas DPMPTSP Kabupaten Pringsewu harus memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait waktu pelayanan. Karena ada sebagian responden yang mengatakan waktu pembuatan perizinan masih tergolong cukup lama, hal ini disebabkan mereka belum memahami pada saat apa petugas akan memproses perizinan yang diajukan oleh masyarakat.
3. Masyarakat yang akan membuat surat perizinan ke DPMPTSP diharapkan datang langsung tanpa diwakilkan pihak ketiga. Sehingga mereka tidak perlu membayar biaya jasa, karena sesuai SOP seluruh biaya pembuatan perizinan di DPMPTSP gratis.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abidin, Zainal. 2010. *Kebijakan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Anggoro, Linggar M. 2000. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ariani, Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen. Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Philip. dan Armstrong. 1999. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pearson Education Asia dan Prenhallindo
- _____. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Moenir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nanang Martono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia

- Priyatno, Duwi. 2010. *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu,
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- _____. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia
- Soemirat, Soleh dan Elviaro Ardianto. 2003. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Sofar Silaen, Widiyono, 2013. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: In Media
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: PT Pustaka Baru
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Permata Puri Media

Jurnal:

- Linda Nur Susila, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta*, dalam Jurnal Rural and Development, Vol. 1 No. 1, Februari 2010, Surakarta
- Saktiani, Garnis Anggi. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Word Of Mouth*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 4 No. 2

Wiji Kasmirus, *Peran Kehumasan Dalam Membangun Citra Pemerintah di Kabupaten Kutai Barat*. Jurnal Administrasi Reform, Vol. 1 No.1, Januari-Maret 2013

Skripsi:

Citra Pratiwi, 2020. Skripsi: “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru*”. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru

Juli Afriani, 2011. Disertai: “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru*”. Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru

Novia Dwi Sandri, 2015. Disertai: “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Services Terhadap Pembentukan Citra Rumah Sakit (Perspektif Pasien Rumah Sakit Syafira Pekanbaru)*”. Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru

Peryoli Tekwana, 2013. Skripsi: “*Pengaruh Marketing Public Relations Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*”. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, Pekanbaru

Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. Disertai: “*Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*” Himpunan Jurnal Penelitian, Yogyakarta: Andi Offset

Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni, 2015. Skripsi: “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*” Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta

Kamus:

Tim Pustaka Phoenix. 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Media Pustaka Phoenix

Sumber lain:

Setio Apriyanto, Agung. (2020, 2 Maret). *Tingkatkan Pelayanan Publik Melalui Penanganan Pengaduan*. Diakses pada 12 Desember 2020, pukul 20.00 WIB. ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tingkatkan-pelayanan-publik-melalui-penanganan-pengaduan>

Sejarah Kabupaten Pringsewu. Diakses pada 12 Februari 2021, pada pukul 09.00 WIB. <https://www.pringsewukab.go.id/pages/tentang-pringsewu>