

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENER MERIAH**

TESIS

OLEH

**ZEFRI NOCI VERA
NPM. 151801006**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/2/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/2/20

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENER MERIAH**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**ZEFRI NOCI VERA
NPM. 151801006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/2/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/2/20

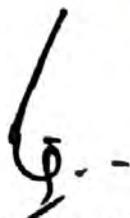
UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bener Meriah
Nama : Zefri Noci Vera
NPM : 151801006

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Abdul Kadir, M.Si

Pembimbing II



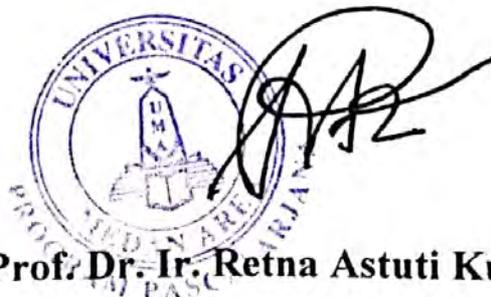
Dr. Isnaini, SH, M.Hum

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Wanio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 29 Mei 2017

N a m a : Zefri Noci Vera

N P M : 151801006



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Drs. Usman Tarigan, MS
Sekretaris : Ir. E. Harso Kardhinata, M.Sc
Pembimbing I : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Penguji Tamu : Dr. Warjio, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 27/2/20

Access From (repository.uma.ac.id)27/2/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2017

Yang menyatakan,



Zefri Noci Vera

A B S T R A K

ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENER MERIAH

N a m a : Zefri Noci Vera
N P M : 151801006
Program studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Abdul kadir, M. Si
Pembimbing II : Dr. isnaini, SH, M.Hum

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintahan di Indonesia pada umumnya menilai kinerja pelayanan masih belum seperti yang diharapkan, hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang masih rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya). Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Bener Meriah masih belum baik, oleh karena itu perlu adanya kajian untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanannya. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pelayanan dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Bener Meriah, dengan tujuan menganalisis persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan teknik wawancara. Dari hasil analisis diketahui bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik pada Dinas Pelayanan dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Bener Meriah menyatakan kalau penyelenggaraan pelayanan publik masih adanya di temukan pelayanan yang belum baik. Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pelayanan dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Bener Meriah dapat dilakukan dengan prioritas perlu adanya kejelasan prosedur pelayanan publik, adanya transparansi biaya, adanya kepastian waktu penyelesaian urusan, penyelesaian urusan sesuai dengan yang dikehendaki, adanya bukti tanda terima yang diberikan, kejelasan dalam persyaratan teknis dan administratif, perlu adanya kemudahan akses, serta adanya Undang-Undang mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan dikarenakan ada standar minimalnya.

Kata Kunci : *Persepsi Masyarakat, Kualitas perizinan terpadu dan Faktor Pelayanan Publik.*

A B S T R A C T
**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE PERCEPTION OF QUALITY OF
PUBLIC SERVICE IN DEPARTMENT OF INVESTMENT CAPITAL AND
LICENSED INTEGRATED ONE DOOR
DISTRICT BENER MERIAH**

N a m e : Zefri Noci Vera
N P M : 151801006
Study Program : Magister Administrasi Publik
Suervisor I : Dr. Abdul kadir, M. Si
Suervisor II : Dr. isnaini, SH, M.Hum

Public perception on the quality of government service in Indonesia In general, assessing service performance is still not as expected, it can be seen among others from the many complaints or complaints from the public at the Ministry of Finance as it concerns the procedures and working mechanism of the convoluted service, not transparent, less informative, less consistent, , Facilities and infrastructure services, so do not guarantee certainty (legal, time, and cost). Public perceptions on the implementation of public services on the PM-PTSP Kab. Bener Meriah is still not good, therefore the need for a study to analyze the public perception of the implementation of service. This research was conducted at One Stop Service and Integrated Licensing Service (PM-PTSP) of Bener Meriah Regency, with the aim of analyzing public perception toward public service and knowing factors influencing public service quality. The research method used is qualitative research method, with interview technique. From the analysis result, it is known that public perception of public service users at One Stop Service and One Stop Service (PM-PTSP) of Bener Meriah Regency stated that the implementation of public service is good enough. Improving the delivery of public services to the Department of Service and Integrated One-Stop (PM-PTSP) License of Bener Meriah Regency can be done with the priority need to clarify public service procedures, The existence of the transparency of costs, the certainty of time resolutions affairs, Settlement of affairs in accordance with the desired, the existence of proof of receipt Granted, clarity in technical and administrative requirements, is necessary Ease of access, and the existence of Law concerning the implementation of public services. So that public services can be improved because there are minimum standards.

Keywords: *Public Perceptions, Integrated Licensing Quality and Public Service Factors.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Telah memberikan nikmat,rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tesis ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik.

Dalam penulisan tesis ini mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan,keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemampuan keras yang di dorong oleh rasa tanggung-jawab dan di landasi itikad yang baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Karena rahmat dan ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENER MERIAH”**.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak telah membantu dan memberikan dorongan baik moril maupun materil sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih penulis sampaikan sedalam dalamnya kepada:

- Allah SWT (*YaAllah terima kasih sedalam-dalamnya saya ucapkan. Terima kasih Engkau selalu mendengarkan keluh kesah hamba ketika hamba bersujud, Terima kasih telah mengabulkan satu demi satu do'a yang hamba panjatkan. Terima kasih masih memberikan hamba hidup untuk membahagiakan kedua orang tua hamba. Terima kasih Engkau telah*

menghadirkan keempat orang hebat di dalam hidup saya, semoga kesuksesan ini selalu dalam Ridha-Mu).

- Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
- Dr. Abdul Kadir, M.si., selaku Dosen Pembimbing I
- Dr. Isnaini, SH M.Hum., Selaku Dosen Pembimbing II
- Kepada kedua orang tua penulis, Terima kasih Bapak dan Mamak yang selalu memberikan Motivasi dan kasih sayang sehingga penulis bisa menyelesaikan Tesis ini.
- kepada adik penulis saudara Eriza Dinamika S,kep dan Sandi Putra yang juga memberikan motivasi.
- Kepada rekan kantor yang juga memberikan kepada saya untuk dapat menyelesaikan studi saya.
- Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2015
- Seluruh pihak terkait yang telah memberikan bantuan dalam menyusun tesis ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2017

Penulis,

Zefri Noci Vera

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Analisis.....	9
2.2 Pengertian Persepsi	10
2.3 Manajemen Sektor Publik	11
2.3.1 Birokrasi Pemerintahan	11
2.3.2 Organisasi Administrasi Publik.....	20
2.3.3 Prinsip <i>Good Governance</i>	24
2.3.4 Konsep Reinventing Government	27
2.4 Pelayanan Publik	30
2.4.1 . Pengertian Pelayanan Publik.....	31
2.4.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	33
2.4.3 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	35
2.4.4 Standar Pelayanan Publik.....	38

2.4.5 Indikator pelayanan Publik	40
2.5 Pola Terpadu	44
2.5.1 Terpadu Satu Pintu.....	44
2.6 Pengurusan SIUP.....	44
2.6.1 Permohonan Pembuatan SIUP	45
2.6.2 Struktur Izin Usaha Perdagangan.....	46
2.7 Kerangka Pemikiran.....	47
BAB III. METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelian.....	48
3.2 Bentuk Penelitian	48
3.3 Definisi Konseptual dan Operasional.....	49
3.4 Fokus Penelitian	52
3.5 Pemilihan Informan.....	52
3.6 Teknik Pengumpulan Data	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV. HASIL PENELITIAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Bener Meriah.....	56
4.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Bener Meriah.....	57
4.2.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Bener Meriah	59
4.2.2 Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Bener Meriah	60
4.3 Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan	

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP)	
Kabupaten Bener Meriah	60
4.3.1 Kesederhanaan	61
4.3.2 Kejelasan	65
4.3.3 Kepastian Waktu	71
4.3.4 Akurasi	74
4.3.5 Keamanan.....	76
4.3.6 Tanggung Jawab.....	78
4.3.7 Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Kerja, Peralatan kerja dan Pendukung Lainnya yang Memadai Termasuk Penyediaan Sarana Teknologi Telekomunikasi dan Informatika (Teleteknika).....	80
4.3.8 Kemudahan Akses.....	81
4.3.9 Kedisiplinan, Kesopanan dan Kemudahan	83
4.3.10 Kenyamanan	84
4.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Bener Meriah	86
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
Daftar Pustaka	
Daftar Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Konsep Dan Operasional	50
Tabel 3.2 Data Informan Penelitian	53



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Bagan Kerangka Pemikiran	47
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bener Meriah.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Bener Meriah.....	57
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia menganut asas desentralisasi yaitu asas yang memberikan kesempatan dan keleluasan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Hal tersebut diatur dalam UUD 1945 yaitu dalam bab VI yang terdiri dari pasal 18, Pasal 18A, dan Pasal 18B, dimana dalam Pasal 18 ayat (2) menyebutkan "Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan (UUD 1945:Pasal 18)

Pengaturan mengenai otonomi daerah dijabarkan dengan dikeluarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintah Daerah. Dalam undang-undang tersebut, dijelaskan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah).

Otonomi daerah di Indonesia tidak akan terpisahkan dengan desentralisasi. Desentralisasi merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu mendekatkan pelayanan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (Novandy, 2009:1).

Secara teoritik, Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007:17).

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptive function* /fungsi adaptasi.
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (*regulasi*), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan *public goods*/barang publik, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain-lain, dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, KTP, SIM dan kebutuhan lainnya.

Persepsi masyarakatan terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN (MENPAN, 2016).

Buruknya kinerja pelayanan publik dalam pengurusan perizinan antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (*prinsip good governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, birokrasi pemerintah pusat maupun daerah perlu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* sebagai landasan bagi

penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang baik. *Governance* adalah suatu proses tentang pengurusan, pengelolaan, pengarah, pembinaan penyelenggaraan, dan jugabisa diartikan sebagai pemerintahan. Apabila dalam proses pemerintahan, unsur-unsur tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, itu merupakan isitilah pemerintahan yang baik (*good governance*) (Wadu, 2012:2).

Birokrasi Pemerintah daerah diharapkan dapat mengimplementasikan *good governance* untuk memperbaiki kinerja dalam menjalankan pelayanan publik didaerah. *Good governance* menuntut adanya perubahan paradigma berpikir dan bertindak bagi semua elemen birokrasi pemerintah baik tingkat pusat maupun daerah. Perubahan pandangan berpikir tersebut diarahkan untuk menghasilkan suatu pelayanan publik yang lebih baik, efektif, efisien, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan yang mendukung peningkatan peran serta masyarakat (Wadu, 2012:4).

Mengacu pada fungsi pelayanan, Pemerintah Kabupaten Bener Meriah sebagaisalah satu pemerintah daerah di Indonesia wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat Bener Meriah. Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Bener Meriah harus secara menyeluruh pada struktur pemerintahan baik di dinas, badan, maupun kantor.

Sebagai salah satu bagian pada Dinas Perizinan Daerah Kabupaten Bener Meriah, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Bener Meriah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal, apalagi perannya yang mengurus bidang penanaman modal dan pengurusan perizinan maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan

langsung kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintahan Kabupaten Bener Meriah secara keseluruhan.

Salah satu pelayanan publik yang sering diberikan oleh Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah adalah penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, yang selanjutnya disebut SIUP. SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Setiap perusahaan, koperasi, persekutuan maupun perusahaan perseorangan, yang melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh SIUP yang diterbitkan berdasarkan domisili perusahaan dan berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia (Profil Penyelenggara Pelayanan Izin Terpadu Kabupaten/kota Se-Aceh:4).

SIUP dikatakan perlu karena kegunaan kepemilikan Surat Izin Usaha Perdagangan ini mencakup sebagai alat pengesahan yang di berikan oleh pemerintah, sehingga dalam kegiatan usaha tidak terjadi masalah perizinan, dengan memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan dapat memperlancar perdagangan ekspor dan impor dan sebagai syarat untuk mengikuti kegiatan lelang yang di selenggarakan oleh pemerintah.

Persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dalam pembuatan SIUP pada Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah sendiri masih belum baik. Hasil wawancara awal dengan beberapa pengguna jasa pelayanan publik pembuatan SIUP Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah mengatakan bahwa dalam pengurusan izin ini, melalui pihak ketiga masih banyak dijumpai. Pihak ketiga dalam hal ini berarti orang lain yang menawarkan jasa pengurusan SIUP

tersebut. Alasan masyarakat menggunakan jasa pihak ketiga dikarenakan terbentuknya persepsi masyarakat yang mengatakan bahwa pengurusan SIUP memakan banyak waktu, akan tetapi jika menggunakan jasa pihak ketiga dalam pengurusan izin tersebut, izin yang diurus bisa selesai lebih cepat dibandingkan dengan waktu normal yang telah ditetapkan oleh Qanun No. 07 Tahun 2013 Kabupaten Bener Meriah.

Faktor lain adalah tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) dalam badan internal ataupun badan yang melayani pengurusan SIUP. Standar operasional prosedur adalah suatu instruksi (perintah kerja) terperinci dan tertulis yang harus diikuti demi mencapai keseragaman dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu dengan berpedoman pada tujuan yang harus dicapai. Tidak adanya SOP yang jelas membuat sistem yang berjalan menjadi pincang dan morat marit serta tidak teratur.

Masalah lainnya yaitu tidak adanya keterbukaan informasi dan penyuluhan serta sosialisasi dalam pengurusan SIUP kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan sehingga persepsi masyarakat masih terbentuk dengan jelas bahwasanya pengurusan SIUP susah dan rumit. Beberapa masalah lainnya adalah dalam pembuatan SIUP ini tidak jarang memakan waktu melebihi dari waktu yang telah ditetapkan oleh undang-undang. Masyarakat awam yang tidak mengerti bagaimana proses dan qanun dalam pembuatan SIUP merasa resah dikarenakan proses pembuatan SIUP tersebut memakan waktu yang sangat lama.

Banyak faktor yang menyebabkan buruknya persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh PM-PTSP. Dengan diidentifikasinya

faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut maka Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal.

Dengan Latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan penelitian **“ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BENER MERIAH”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka rumusan persoalan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIUP pada Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah?
2. Faktor- faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIUP pada Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIUP pada Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah.
2. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan SIUP pada Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini dilakukan baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan, mengembangkan, menguji, dan menerapkan ilmu pengetahuan penulis diperoleh selama duduk di bangku kuliah.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi individu maupun kelompok yang berkaitan dan menambah wawasan serta sebagai salah satu rujukan untuk meneliti lebih lanjut dari sisi masalah penelitian yang sama dalam konteks pemerintahan. Selain itu dapat juga bermanfaat bagi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bener Meriah untuk meningkatkan Pelayanan terhadap pengguna jasa pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis

Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenni Salim (2002) menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut :

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
2. Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.
3. Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama. Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).
4. Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagianbagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dasarnya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia karangan Suharso dan Ana Retnoningsih (2005), analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa

(karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan Nasional (2005) menjelaskan bahwa analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

2.2 Pengertian Persepsi

Secara umum istilah Persepsi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti tanggapan atau pemahaman. Menurut Zenden dan Sukmadinata (2004: 33), persepsi adalah tanggapan yang memiliki arti proses penginderaan dan penginterpretasian suatu informasi tentang suatu obyek. Dikemukakan lebih lanjut, persepsi lebih kompleks dan lebih luas bila dibanding dengan penginderaan. Proses persepsi meliputi interaksi yang sulit, dari kegiatan seleksi penyusunan dan penafsiran. Walaupun persepsi sangat tergantung pada penginderaan dari data, proses kognitif barangkali dapat menyaring, menyederhanakan atau mengubah secara sempurna data tersebut. Namun secara keseluruhan proses persepsi dapat mengatasi proses penginderaan yang dapat menambah atau bukan mengurangi kejadian senyatanya yang diinderaan oleh seseorang.

Adapun menurut Saifudin Anwar (2007 : 84), persepsi diistilahkan dengan “tanggapan” yang merupakan proses kognitif menghasilkan pendapat yang kadangkala bisa lebih, tetapi terkadang juga tidak (kurang) tepat. Sedangkan menurut Hasan Sadiyah dan Saifuddin Azwar (2007 : 85), persepsi adalah suatu proses mental yang menghasilkan bayangan pada diri sendiri, sehingga dapat

mengenal obyek dengan jalan berasosiasi pada suatu ingatan tertentu secara inderawi, hingga bayangan ini dapat disadari.

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemberian tanggapan masyarakat terhadap Jasa pelayanan publik dalam pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bener Meriah

2.3. Manajemen Sektor Publik

Manajemen sektor publik merupakan tugas yang dilakukan baik itu oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam menjalankan manajemen sector publik harus memperhatikan beberapa hal seperti birokrasi pemerintahan, organisasi administrasi publik, prinsip *good governance*/pemerintahan yang baik, dan konsep *preinventing government*/pembaharuan pemerintah (Norman, 1993:32).

2.3.1. Birokrasi Pemerintahan

Birokrasi berasal dari kata *bureau* yang berarti meja atau kantor, dan kata *kratia* yang berarti pemerintah. Kantor disini bukan menunjukkan sebuah tempat melainkan pada sebuah sistem kerja yang berada dalam kantor tersebut. Dalam kamus bahasa German arti kata birokrasi adalah kekuasaan dari berbagai departemen pemerintahan dalam menentukan kebijakan sistem administrasi sipil dalam kewarganegaraan. (Osborne, *at all*, 1992:12).

Blau dan Meyer bapak ahli sosiologi mendefinisikan birokrasi adalah satu sistem kontrol dalam sebuah organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan rasional dan sistematis yang bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan

aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka menyelesaikan tugas administrasi. Birokrasi pemerintah merupakan sistem pemerintah yang dilaksanakan oleh petugas pemerintah karena telah berlandaskan hierarki dan jenjang jabatan. Birokrasi juga dapat diartikan sebagai susunan cara kerja yang sangat lambat, dan menurut pada tata aturan yang banyak likunya (Osborne, *at all*, 1992:13).

Birokrasi merupakan suatu cara untuk mengkoordinasi tugas-tugas administrasi (manajemen) dalam skala besar secara sistematis. Birokrasi di dalam

pemerintahan berbeda dengan birokrasi yang terjadi di sektor swasta/bisnis. Beberapa perbedaan tersebut antara lain, jika akan dilakukan perubahan dalam organisasi pemerintahan maka akan dibutuhkan banyak upaya politik, karena pemerintah tidak lepas dari politik, sedangkan sektor swasta berjalan di dalam sistem pasar. Selain itu, organisasi swasta berada di dalam suatu sistem atau pasar yang lebih besar dan berfungsi dengan baik (Osborne, *at all*, 1992:45).

Adapun fungsi dan peran birokrasi pemerintah yakni (Osborne, *at all*, 1992:50):

1. Melaksanakan pelayanan publik
2. Pelaksana pembangunan yang profesional
3. Perencana, pelaksanaan, dan pengawas kebijakan (manajemen pemerintah)
4. Alat pemerintah untuk melayani kepentingan (abdi) masyarakat dan negara yang netral dan bukan merupakan bagian dari kekuatan atau mesin politik (netral)

Adapun tujuan birokrasi yakni:

1. Sejalan dengan tujuan pemerintahan
2. Melaksanakan kegiatan dan program demi tercapainya visi dan misi pemerintah dan negara
3. Melayani masyarakat dan melaksanakan pembangunan dengan netral dan profesional
4. Menjalankan manajemen pemerintahan, mulai dari perencanaan, pengawasan, evaluasi, koordinasi, sinkronisasi dan lain-lain.

Sedangkan administrasi pemerintahan umumnya beradadalam sistem yang berfungsi kurang baik. Banyak organisasi pemerintahan yang mempunyai misi ganda yang terkadang saling bertentangan, sedikit sekali yang menghadapi persaingan langsung, kinerjanya tak terukur, dan sedikit sekali yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pelanggan atau pengguna jasa pelayanan.

Menurut Max Weber, terdapat beberapa ciri-ciri pokok dari struktur birokrasi, yaitu :

1. Adanya pembagian kerja yang jelas. Dalam menjalankan berbagai tugasnya, birokrasi membagi kegiatan-kegiatan pemerintah menjadi bagian-bagian yang masing-masing terpisah dan memiliki fungsi yang khas. Pembagian kerja seperti ini memungkinkan terjadinya spesialisasi fungsi. Dengan cara seperti ini, penugasan spesialis untuk tugas-tugas khusus bisa dilakukan dan setiap mereka bertanggung jawab atas terselesaikannya pekerjaan masing-masing.
2. Terdapat hierarki, di mana atasan mempunyai otoritas untuk mengatur bawahannya. Hierarki itu berbentuk piramid di mana semakin tinggi suatu jenjang berarti pula semakin besar wewenang yang melekat di dalamnya dan

semakin sedikit penghuninya. Hierarki wewenang ini juga mengindikasikan adanya hierarki tanggung jawab. Dalam hierarki itu setiap pejabat harus bertanggung jawab kepada atasannya mengenai keputusan-keputusan dan tindakan-tindakannya sendiri maupun yang dilakukan oleh bawahannya. Pada setiap hierarki, pejabat birokrasi memiliki hak memberi perintah dan pengarahan pada bawahannya, dan para bawahan itu berkewajiban untuk mematuhi. Sekalipun begitu, ruang lingkup wewenang memberi perintah itu secara jelas dibatasi hanya pada masalah-masalah yang berkaitan langsung dengan kegiatan resmi pemerintah.

3. Terdapat peraturan, yang secara eksplisit menentukan tanggung jawab dan hubungan perilaku pemegang jabatan birokrasi. Kegiatan pemerintah diatur oleh suatu sistem aturan main yang abstrak. Aturan main itu merumuskan lingkup tanggung jawab para pemegang jabatan di berbagai posisi dan hubungan di antara mereka. Aturan-aturan itu juga menjamin koordinasi berbagai tugas yang berbeda dan menjamin keseragaman pelaksanaan berbagai kegiatan itu.
4. Kemampuan teknis. Pada prinsipnya jabatan-jabatan birokratik harus diisi oleh orang-orang yang memiliki kemampuan teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Biasanya, kualifikasi atas para calon dilakukan dengan ujian atau berdasarkan sertifikat yang menunjukkan kemampuan mereka.
5. Impersonalitas hubungan. Para pejabat birokrasi harus memiliki orientasi impersonal. Mereka harus menghindari pertimbangan pribadi dalam

hubungannya dengan atasan atau bawahannya maupun dengan anggotamasyarakat yang dilayaninya.

6. Adanya penjurangan karir. Pekerjaan dalam birokrasi pemerintah adalah pekerjaan karir. Para pejabat menduduki jabatan dalam birokrasi pemerintah melalui penunjukan, bukan melalui pemilihan seperti anggota legislatif. Mereka jauh lebih tergantung kepada atasan mereka dalam pemerintahan daripada kepada rakyat pemilih. Pada prinsipnya, promosi atau kenaikan jenjang didasarkan pada senioritas atau prestasi, atau keduanya.

Birokrasi pernah dianggap sebagai sebuah inovasi besar dalam pengorganisasian sektor publik, dimana birokrasi, yang pada awalnya adalah sistem pengorganisasian aktivitas pemerintahan, dinilai sebagai sistem yang paling efisien dan memungkinkan. Birokrasi telah berhasil mewujudkan koordinasi yang baik dengan membuat peraturan yang berlaku secara keseluruhan. Dalam manajemen sektor publik, birokrasi dianggap sebagai “alat pemimpin” dalam masyarakat dan menjadikan birokrasi sebagai suatu instrumen kepemimpinan masyarakat yang kedudukannya amat besar.

Hal inilah yang terus membudayasehingga mengakibatkan adanya wabah dependensi, orang terlalu terbiasa menerima dan menjalankan perintah, petunjuk, pengarahan, dan pembinaan. Orang terlanjur mempunyai persangkaan bahwa masalah-masalah masa depan dapat dipecahkan dengan pendekatan yang sama.

Hal inilah yang kemudian membuat masyarakat Indonesia tidak berpikir dan muncul perkataan “ABS (Asal Bapak Senang)”.

Birokrasi seperti inilah yang membuat lemahnya kinerja birokrasi. Birokrasi yang paternalistik membuat semua hal tergantung pada keputusan penguasa di atas, menunggu kebijaksanaan di atas, yang penting semua beres dan aman, tidak ada masalah terhadap posisi/jabatan. Akhirnya birokrasi hanya dianggap sebagai pelayanan kepada pusat kekuasaan, lupa akan fungsi awalnya, yaitu pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Heady dan Wallis, birokrasi pemerintahan di negara-negara berkembang ditandai dengan beberapa kelemahan yang juga merupakan ciri utamanya (Kartasasmita, 1997:55), yaitu:

1. Pola dasar (*basic pattern*) sistem administrasi negaranya merupakan tiruan atau jiplakan dari sistem administrasi kolonial yang dikembangkan negara penjajah khusus untuk negara yang dijajahnya.
2. Birokrasi pemerintahan kekurangan sumber daya manusia berkualitas baik dalam segi kepemimpinan, manajemen, kemampuan dan keterampilan teknis yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan.
3. Birokrasi cenderung mengutamakan atau berorientasi pada kepentingan pribadi atau kelompok daripada kepentingan masyarakat atau pencapaian sasaran yang bermanfaat bagi masyarakat banyak.
4. Apa yang dinyatakan baik tertulis maupun lisan seringkali tidak sesuai dengan realitas.

5. Birokrasi cenderung bersifat otonom dalam arti lepas dari proses politik dan pengawasan masyarakat. Birokrasi seakan-akan menjadi menara gading yang tidak tersentuh.

Untuk membentuk birokrasi yang lebih baik, maka dibutuhkan suatu pembaruan. Pembaruan sendiri didefinisikan sebagai suatu transformasi sistem dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektifitas, efisiensi, dan kemampuan mereka untuk melakukan inovasi (Osborne, 1992:126). Pembaruan dilakukan guna memperbaiki kegagalan birokrasi yang selama ini diterapkan.

Sesuai dengan definisi Birokrasi menurut Max Weber, birokrasi mengandung makna rasionalitas yang berarti menciptakan efisiensi dan produktifitas yang tinggi tidak hanya melalui rasio yang seimbang antara volume pekerjaan dengan jumlah pegawai yang profesional tetapi juga melalui penggunaan anggaran, penggunaan sarana, pengawasan, dan pelayanan kepada masyarakat.

Tidak mudah mengidentifikasi penampilan birokrasi pemerintah di Indonesia. Namun, perlu dikemukakan lagi, bahwa organisasi pada prinsipnya berintikan rasionalitas dengan kriteria-kriteria umum seperti efektifitas, efisiensi, dan pelayanan yang sama kepada masyarakat.

Ada beberapa aspek pada penampilan birokrasi di Indonesia yakni (Weber, 2010:343):

1. Sentralisasi yang cukup kuat.

Sentralisasi sebenarnya merupakan salah satu ciri umum yang melekat pada birokrasi yang rasional. Di Indonesia, kecenderungan sentralisasi yang amat kuat merupakan salah satu aspek yang menonjol dalam penampilan birokrasi pemerintahan. Hal ini disebabkan karena birokrasi pemerintah bekerja dan berkembang dalam lingkungan yang kondusif terhadap hidup dan berkembangnya nilai-nilai sentralistik tersebut.

2. Menilai tinggi keseragaman dan struktur birokrasi

Sama seperti sentralisasi, keseragaman dalam struktur juga merupakan salah satu ciri umum yang sering melekat pada setiap organisasi birokrasi. Di Indonesia, keseragaman atau kesamaan bentuk susunan, jumlah unit, dan nama tiap unit birokrasi demikian menonjol dalam struktur birokrasi pemerintah.

3. Pendelegasian wewenang yang kabur

Dalam birokrasi Indonesia, nampaknya pendelegasian wewenang masih menjadi masalah. Meskipun struktur birokrasi pada pemerintah di Indonesia sudah hirarkis, dalam praktek perincian wewenang menurut jenjang sangat sulit dilaksanakan. Dalam kenyataannya, segala keputusan sangat bergantung pada pimpinan tertinggi dalam birokrasi. Sementara hubungan antar jenjang dalam birokrasi diwarnai oleh pola hubungan pribadi.

4. Kesulitan menyusun uraian tugas dan analisis jabatan

Meskipun perumusan uraian tugas dalam birokrasi merupakan kebutuhan yang sangat nyata, jarang sekali birokrasi kita memilikinya secara lengkap. Kalaupun ada sering tidak dijalankan secara konsisten. Disamping hambatan yang berkaitan dengan keterampilan teknis dalam penyusunannya, hambatan yang dirasakan adalah adanya keengganan merumuskannya dengan tuntas. Kesulitan lain yang dihadapi birokrasi di Indonesia adalah kesulitan dalam merumuskan jabatan fungsional. Secara mendasar, jabatan fungsional akan berkembang dengan baik jika didukung oleh rumusan tugas yang jelas serta spesialisasi dalam tugas dan pekerjaan yang telah dirumuskan secara jelas pula. Selain itu masih banyak aspek-aspek lain yang menonjol dalam birokrasi di Indonesia, diantaranya adalah perimbangan dalam pembagian penghasilan, yaitu selisih yang amat besar antara penghasilan pegawai pada jenjang tertinggi dan terendah.

Hal lain yang cukup menarik dan dapat dijumpai dalam penampilan birokrasi pemerintah di Indonesia adanya upacara-upacara yang bersifat formalitas dan hubungan yang bersifat pribadi. Hubungan yang bersifat pribadi sangat mendapat tempat dalam budaya birokrasi di Indonesia, karena dengan adanya hubungan pribadi dengan para *key person* banyak persoalan yang sulit menjadi mudah atau sebaliknya. Dapat dikatakan bahwa birokrasi di Negara kita belum baik dan masih banyak yang perlu diperbaiki.

Indonesia umumnya bermuara pada penilaian bahwa birokrasi di Indonesia tidak netral. Kenyataan tersebut tidak dapat dipungkiri, apalagi melihat praktek sehari-hari dimana birokrasi terkait dengan lembaga lainnya. Oleh karena itu,

birokrasi pemerintah tidak mungkin dipandang sebagai lembaga yang berdiri sendiri, terlepas dari lembaga-lembaga lainnya. Dalam realitanya, yang menggejala di Indonesia saat ini adalah praktek buruk yang menyimpang dari teori idealismenya Weber. Dalam prakteknya, muncul kesan yang menunjukkan seakan-akan para pejabat dibiarkan menggunakan kedudukannya di birokrasi untuk kepentingan diri dan kelompok. Ini dapat dibuktikan dengan hadirnya bentuk praktek birokrasi yang tidak efisien dan bertele-tele (Weber, 2010:344).

2.3.2. Organisasi Administrasi Publik

Beberapa pengertian tentang organisasi, antara lain (Shofer 2010:15):

1. Henry L. Sisk (1969): Organisasi adalah suatu kelompok orang yang terikat bersama dalam hubungan formal untuk mencapai tujuan organisasi. Merupakan proses penyusunan, atau pengaturan bagian-bagian organisasi.
2. Edgar Schein (1979): Organisasi adalah koordinasi yang rasionala dari aktivitasaktivitas sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan yang jelas, melalui pembagian kerja dan fungsi, dan melalui jenjang wewenang dan tanggung jawab.

3. Cyril Soffer (1973): Organisasi adalah perserikatan orang-orang yang berkelompok bersama-sama sekitar pencapaian tujuan tertentu. Dari sekian banyak definisi tersebut, secara garis besar definisi organisasi dapat disimpulkan menjadi tiga macam yaitu:

- a) Organisasi adalah kumpulan orang
- b) Organisasi adalah proses pembagian kerja
- c) Organisasi adalah sistem kerja sama, sistem hubungan atau sistem sosial

Terdapat beberapa pengertian administrasi publik atau administrasi negara, yaitu (Hebert, 2011:44):

1. Menurut David H. Rosenblum dalam bukunya *Public Administration Understanding*/memahami administrasi publik (1989), terdapat beberapa pengertian tentang administrasi publik, yaitu:

- a) “Administrasi publik adalah bagian dari tindakan pemerintah, sebagai alat untuk mencapai tujuan dari pemerintah.”
- b) “Administrasi publik sebagai sebuah bidang, terfokus sebagai alat untuk mengimplementasikan kebijakan”
- c) “Administrasi publik dapat diidentifikasi secara baik sekali melalui bagian eksekutif pemerintah.”
- d) “Administrasi publik berbeda dengan ilmu politik dalam perwujudannya pada struktur birokrasi dan tingkah laku serta metodologinya. Administrasi publik berbeda dari ilmu administrasi dalam teknik evaluasi yang digunakan oleh organisasi nirlaba, dan karena organisasi yang berorientasi profit

dianggap kurang memperjuangkan kepentingan publik dalam struktur pengambilan keputusan dan tingkah laku dari para administrator.”

e) “Proses administrasi publik terdiri dari tindakan-tindakan yang dipengaruhi kepentingan pemerintah. Jadi sebagai kelanjutannya, sebagai bagian ‘bisnis’ dari pemerintah, fokus pada hukum yang dihasilkan oleh badan legislatif (atau agen berwenang lainnya) dan diinterpretasikan oleh pengadilan, melalui proses organisasi dan manajemen.”

f) Administrasi publik: merupakan usaha kerjasama kelompok pada pembentukan masyarakat; meliputi tiga cabang eksekutif, legislatif dan yudikatif, serta hubungan diantaranya; memiliki peran penting dalam memformulasikan kebijakan publik, dan sebagai bagian dari proses politik; berbeda secara signifikan dengan administrasi privat; dan berhubungan dekat dengan sejumlah kelompok privat dan individu.

2. Menurut Leonard D. White dalam bukunya *Introduction to the study of Public Administration*/pengantar studi administrasi publik memberikan pendapat:

“Administrasi publik terdiri atas semua kegiatan negara dengan maksud untuk menunaikan dan melaksanakan kebijaksanaan negara”. Bahwa administrasi negara berhubungan dengan tindakan terhadap kenyataan-kenyataan tertentu, sesuai dengan tujuan-tujuan jangka panjang.

3. Menurut Herbert A. Simon, dan kawan-kawan dalam bukunya *Public Administration*/administrasi publik, Administrasi negara atau administrasi publik adalah “kegiatan-kegiatan daripada bagian-bagian badan eksekutif

pemerintahan nasional, negara bagian, pemerintah daerah, panitia dan dewan-dewan yang dibentuk kongres dan badan pembuat undang-undang negara bagian, perusahaan-perusahaan negara; dan badan-badan kenegaraan lain yang mempunyai cirrikhusus.” Secara khusus dikecualikan adalah badan-badan yudikatif dan legislatif di dalam administrasi pemerintahan dan non administrasi pemerintahan.

4. Menurut Dimock & Koenig, administrasi negara dapat mempunyai pengertian yang luas dan sempit. Dalam pengertian yang luas administrasi negara didefinisikan sebagai “kegiatan daripada negara dalam melaksanakan kekuasaan politiknya”, sedangkan dalam pengertian sempit, “administrasi negara adalah suatu kegiatan daripada badan eksekutif dalam penyelenggaraan pemerintahan”.

Dari beberapa pengertian di atas, administrasi negara atau administrasi publik adalah “semua kegiatan yang berhubungan dengan peranan badan-badan dalam suatu pemerintahan dan juga hubungan antara badan-badan tersebut, dimana kebijaksanaan tindakan dari badan-badan tersebut akan berpengaruh terhadap administrasi dari kebijaksanaan pemerintah.” Jadi pengertian dari Organisasi Administrasi Publik adalah sistem saling pengaruh antar semua kegiatan yang berhubungan dengan peranan badan-badan dalam suatu pemerintahan dan juga hubungan antara badan-badan tersebut, dimana kebijaksanaan dan tindakan dari badan-badan tersebut akan berpengaruh terhadap administrasi dari kebijaksanaan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam suatu birokrasi publik

(pemerintahan) memungkinkan terjadinya suatu penyimpangan seperti mal-administrasi.

Pengertian dari mal-administrasi adalah merupakan suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi atau suatu praktek administrasi yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi. Nigro & Nigro dalam Muhadjir Darwin (2001:34) menyatakan bahwa terdapat 8 bentuk mal-administrasi yaitu ketidakjujuran (*dishonesty*), perilaku yang buruk (*unethical behaviour*), mengabaikan hukum (*disregard of the law*), favoritisme dalam menafsirkan hukum, perlakuan yang tidak adil terhadap pegawai, inefisiensi bruto (*gross inefficiency*), menutup-nutupi kesalahan, gagal menunjukkan inisiatif. Bentuk-bentuk mal-administrasi yaitu adanya praktek-praktek korupsi, kolusi dan nepotisme dalam suatu birokrasi. Sebagai seorang kepala daerah yang memiliki jiwa kepemimpinan harus memiliki itikad dan kemauan untuk memberantas adanya perilaku-perilaku mal-administrasi dalam pemerintahannya.

Sebagai seorang pemimpin, kepala daerah atau kepala dinas harus memberikan contoh yang baik bagi orang-orang yang dipimpinnya, seperti menjauhkan diri dari tindakan melakukan korupsi atau tindakan mal-administrasi lainnya. Dengan adanya kepemimpinan yang bersih akan memberikan suatu sistem birokrasi pemerintahan yang akan dihormati oleh masyarakat di daerah yang dipimpinnya, masyarakat akan dengan sukarela membantunya penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk tujuan bersama yaitu meningkatkan kemajuan daerahnya.

2.3.3. Prinsip *Good Governance*

Krina P (2003:10) menyatakan *good governance* atau tata pemerintahan, Terdapat beberapa rumusan prinsip *Good Governance* yang disusun oleh lembaga-lembaga yang berbeda di seluruh dunia, antara lain *United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific* pada tahun 2004, *United Nations Development Programme* (UNDP), *World Bank*, dan pemerintah Indonesia sendiri. Tetapi secara umum semua prinsip tersebut mengemukakan pertimbangan yang sama mengenai faktor-faktor dominan yang berpengaruh dan terkait dalam urusan publik.

Prinsip-prinsip *Good Governance* menurut *United Nations Development Programme* (UNDP) adalah (Dwiyanto, 2006:44):

1. *Participation*/Partisipasi

Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi merupakan sistem timbal balik yang tidak hanya membutuhkan aksi dari masyarakat tetapi juga memerlukan reaksi dari pemerintah atau pejabat berwenang. Baik maupun buruk harus dibicarakan sebagai solusi usaha penyesuaian terhadap perubahan

2. *Rule of Law*/Aturan Main

Penegakan hukum yang telah ditetapkan dan berlaku di daerah yang bersangkutan secara obyektif. Perwujudan prinsip ini memerlukan kedisiplinan masyarakat dan penegak hukum serta pemerintah itu sendiri.

3. *Transparency*/Transparansi

Transparansi berhubungan dengan kemudahan dalam memperoleh informasi perencanaan maupun kebijakan publik, proses pengambilan

keputusannya dandasar pertimbangannya. Transparansi dapat berjalan apabila terdapat kejujuran dan kesesuaian tujuan untuk kesejahteraan masyarakat tanpa sisipan kepentingan kelompok.

4. *Responsiveness/Tanggap* Seiring dengan makin maraknya perubahan di segala bidang, maka pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus cepat dan tepat dalam menanggapi perubahan tersebut.

5. *Consensus orientation/Orientasi Konsensus* Semua keputusan yang diambil berorientasi kepada kepentingan masyarakat yang lebih luas, dan sedapat mungkin mengusahakan terbentuknya konsensus dalam masyarakat.

6. *Equity/Hak akan keadilan*

Kesamaan dalam hal kesempatan dalam memperoleh kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat. Dalam prakteknya, diharapkan tidak ada lagi kecenderungan keberpihakan pada pihak atau golongan tertentu.

7. *Efficiency and effectiveness/efisiensi dan efektif*

Efisien dan efektif dalam hal penggunaan sumber daya dalam pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat.

8. *Accountability/akuntabilitas*

Tuntutan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi penting bagi berlangsungnya sistem pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan.

9. *Strategic vision/strategi pandangan ke depan*

Orientasi pemerintah dan masyarakat terhadap visi jangka panjang, tidak hanya tujuan jangka pendek yang sesaat.

Sedangkan dalam pemerintahan Negara Indonesia sendiri konsep *Good Governance* diidentifikasi sebagai suatu pemerintahan yang profesional, menegakkan supremasi hukum dan HAM, transparan, akuntabilitas, bersih, demokratis, desentralistik, partisipatif, berkeadilan, berdayaguna dan berhasil guna, serta meningkatkan daya saing. Unsur-unsur yang dicakup dalam konsep tersebut menunjukkan proses yang seharusnya dilakukan dalam menjalankan urusan-urusan publik mengingat hubungannya bukan hanya internal pemerintahan tetapi juga mengenai kondisi dan respon eksternal publik sebagai obyek pelayanan pemerintah.

Pelaksanaan konsep *Good Governance* pada kenyataannya tidak mudah. Konsep ideal yang dirumuskan untuk mengarahkan pembangunan negara menjadi lebih baik ini ternyata tidak akan menghasilkan perubahan yang diinginkan jika struktur dan sistem pemerintahan yang menyelenggarakannya masih bersifat konvensional. Tuntutan-tuntutan secara otomatis muncul seiring dengan meluasnya pewacanaan konsep *Good Governance* di kalangan masyarakat. Implikasi secara umum yang terjadi adalah tuntutan akan adanya reformasi kelembagaan dan reformasi manajemen sektor publik.

2.3.4. Konsep Reinventing Government

Konsep *reinventing government*/pembaharuan pemerintah ini diajukan oleh Osborne dan Gaebler (1992:126) dengan perspektif baru mengenai birokrasi pemerintahan yakni:

1. Pemerintahan Katalis

Fokus pada pemberian pengarahan bukan pada produksi pelayanan publik. Pemerintah sebaiknya memfokuskan diri pada pemberian pengarahan sedangkan produksi pelayanan publik diserahkan pada pihak swasta dan/atau sektor pihak ketiga (lembaga swadaya masyarakat dan non profit lainnya).

2. Pemerintahan Milik Rakyat

Memberi wewenang pada masyarakat daripada melayani. Pemerintah daerah sebaiknya memberi wewenang kepada masyarakat sehingga mereka mampu menjadi masyarakat yang dapat menolong dirinya sendiri (*community self-help*).

3. Pemerintahan yang Kompetitif

Menyuntikkan semangat kompetitif dalam pemberian pelayanan publik. Kompetisi adalah satu-satunya cara untuk menghemat biaya sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan kompetisi, banyak pelayanan publik yang dapat ditingkatkan kualitasnya tanpa harus memperbesar biaya.

4. Pemerintahan yang Digerakkan Oleh Misi

Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan menjadi organisasi yang digerakkan oleh misi. Apa yang dapat dan tidak dapat dilaksanakan oleh pemerintah daerah diatur dalam mandatnya. Namun tujuan pemerintah daerah bukanlah mandatnya, tetapi misinya.

5. Pemerintahan yang Berorientasi Hasil

Membiayai hasil bukan masukan. Pemerintah daerah wirausaha/*marketing local government* berusaha untuk membiayai hasil dan bukan masukan. Pemerintah daerah wirausaha akan mengembangkan suatu standar kinerja yang

mengukur seberapa baik suatu unit kerja mampu memecahkan permasalahan yang menjadi tanggung jawabnya. Semakin baik kinerjanya, semakin baik pula dana yang akan dialokasikan untuk mengganti semua dana yang telah dikeluarkan oleh unit kerjanya.

6. Pemerintahan berorientasi pada Pelanggan

Pemerintah yang berfokus terhadap pelanggan (masyarakat).

7. Pemerintahan Wirausaha

Mampu memberikan pendapatan dan tidak sekedar membelanjakan. Pemerintah daerah wirausaha dapat mengembangkan pusat-pusat pendapatan salah satunya dari proses penyediaan pelayanan publik..

8. Pemerintahan Antisipatif

Berupaya mencegah daripada mengobati. Pemerintah daerah wirausaha tidak reaktif tapi proaktif. Pemerintah daerah wirausaha tidak hanya mencoba untuk mencegah, tetapi juga berupaya keras untuk mengantisipasi masa depan.

9. Pemerintahan Desentralisasi

Dari hirarki menuju partisipatif dan tim kerja. Pengambilan keputusan digeser ketangan masyarakat, asosiasi, LSM, dan lain-lain.

10. Pemerintahan Berorientasi pada Mekanisme Pasar

Mengadakan perubahan dengan mekanisme pasar (sistem insentif) dan bukan dengan mekanisme administratif (sistem prosedur dan pemaksaan).

Dalam mekanisme administratif, pemerintah daerah tradisional menggunakan

perintahdan pengendalian, mengeluarkan prosedur dan definisi baku dan kemudianmemerintahkkan orang untuk melaksanakannya (sesuai dengan prosedur tersebut).Dalam mekanisme pasar, pemerintah daerah wirausaha tidak memerintahkkan danmengawasi tetapi mengembangkan dan menggunakan sistem insentif agar orangtidak melakukan kegiatan yang merugikan masyarakat.

Konsep *reinventing government* muncul sebagai kritik atas kinerja birokrasi pemerintah selama ini dan sebagai antisipasi atas berbagai perubahan yang akan terjadi. Konsep *reinventing government* harus diikuti oleh perubahan-perubahan lain seperti dilakukannya *bureaucracy reengineering*/menumbuhkan keahlian birokrasi, *rightsizing*, dan perbaikan mekanisme *reward and punishment*/hukuman dan penghargaan. Penerapan konsep *reinventing government* membutuhkan arah yang jelas dan *political will*/kemauan politik yang kuat dari pemerintah dan dukungan dari masyarakat. Selain itu, yang terpenting adalah adanya perubahan pola pikir dan mentalitas baru di tubuh birokrasi pemerintah itu sendiri karena sebaik apapun konsep yang ditawarkan jika semangat dan mentalitas penyelenggara birokrasi pemerintahan masih menggunakan paradigma lama, konsep tersebut hanya akan menjadi slogan tanpa ada perubahan Osborne dan Gaebler (1992:132).

Kesepuluh prinsip dasar *reinventing government* tidak serta merta dapat dilakukan dalam menjalankan pemerintahan (manajemen pemerintahan), untuk itu yang harus dilihat dalam menjalankan prinsip tersebut adalah sumber daya manusia yang menjadi tulang punggung dalam perubahan yang diterapkan,

maupun sistem kelembagaan, keuangan maupun program manajemen pemerintahan itu sendiri.

2.4. Pelayanan Publik

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007:34).

1. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
2. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah development function/fungsi pembangunan dan *adaptive function* /fungsi adaptasi.
3. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Sebagai salah satu fungsi birokrasi pemerintahan maka pelayanan publik merupakan syarat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintahan daerah.

2.4.1. Pengertian Pelayanan Publik

Beberapa pengertian yang berhubungan dengan Pelayanan dan Pelayanan Publik yang dikutip dari para ahli dan Pemerintah dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pelayanan

Konsep dasar atau pengertian Pelayanan (*Service*);

1. American Marketing Association, seperti dikutip oleh Donald W, Cowell,(1984:22) menyatakan bahwa; “Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”
2. Lovelock, Christopher H, 2002, mengatakan bahwa “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.
3. M.A. Imanto mengatakan bahwa siklus pelayanan adalah “Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan *service delivery system*/sistem pemberian pelayanan dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan”.

b. Pelayanan Publik

Konsep dasar atau pengertian Pelayanan Publik (*Public Services*) (LAN, 2007:66);

1. Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan: “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”
2. Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikantersebut, dalam konteks birokrasi pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkansebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atauorganisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai denganaturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikankepuasan kepada penerima pelayanan.

2.4.2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayananpublik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara

perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah (Barata, 2003: 44).

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama menunjukkan bahwa birokrasi pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan (LAN, 2003:124).

Posisi ganda inilah yang menjadikannya salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan birokrasi pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam

posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperbaiki citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan (LAN, 2003:124).

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsurkepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance* (LAN, 2003:126).

Dengan demikian, birokrasi pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, birokrasi pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat seperti yang terdapat pada agenda *reinventing government* adalah pengembangan organisasi yang bermuara pada terwujudnya *smaller, better, faster, and cheaper government* (pemerintah yang lebih kecil, lebih baik, lebih cepat, dan pemerintah yang lebih murah). Agenda *reinventing government* bertumpu pada prinsip *customer driven government* (pemerintah berorientasi pada pelanggan). Instrumen dari prinsip ini adalah pembalikan mental model pada birokrat dari keadaan yang lebih suka dilayani menuju pada lebih suka melayani. Paradigma lama menempatkan pemimpin birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga negara (*customer*) berada pada posisi terbawah. Sebaliknya paradigma baru menempatkan warga negara (*customer*) berada pada posisi puncak dengan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah (Osborne, 1992:126).

2.4.3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan;

Prosedur pelayanan publik tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;

b. Kejelasan;

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu;

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi ;

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sahKeamanan;Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab;

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan Penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya

yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).

h. Kemudahan Akses;

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;

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

j. Kenyamanan;

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

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan umum mencakup; aparatur

Birokrasi pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM); masyarakat atau pelanggan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; Peraturan Perundang-undangan; mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan umum; sarana prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan; kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum, dan yang paling menentukan adalah komitmen top pimpinan daerah.

Upaya meningkatkan kinerja pelayanan umum akan mendapat hambatan, manakala kita tidak memahami masalah-masalah yang ada pada masing-masing faktor yang mempengaruhi tersebut, oleh karena itu diperlukan kemampuan untuk memadukan dan mengintegrasikan masing-masing faktor tersebut.

2.4.4. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Standar Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Biaya Pelayanan;
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu Penyelesaian;
- 5) Biaya Pelayanan;
- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;

12) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistis karena memasukkan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan

2.4.5. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut (Parasuraman, Zeithami dan Berry, 1988:56):

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry diidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik (Tjiptono, 2005:114), yaitu :

1. *Reliability*/keandalan, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
2. *Responsiveness*/ketanggapan, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*/kompetensi, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. *Access*/akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*/kesopanan, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact person/pihak yang berhubungan.
6. *Communication*/komunikasi, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*/kepercayaan, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*/keamanan, yaitu aman dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
9. *Understanding/knowing the customer* (memahami/mengetahui pelanggan), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10. *Tangibles*/bukti, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa

Menurut LAN (2003), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain:

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak rumit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
6. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antarpetugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia

layanan tidak. perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.

7. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
8. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
9. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
10. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
11. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang

diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

13. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
14. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
15. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

2.5 Pola Terpadu

2.5.1 Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pola satu pintu ini juga sudah mulai banyak dilakukan di beberapa kantor contohnya urusan STNK dan BPKB yang memiliki rangkaian proses sudah menjadi satu aspek efisiensi dan efektivitas pelayanan sudah cukup terbukti berjalan dengan baik dan lancar bahkan perlu dikembangkan

terhadap proses perizinan lainnya yang memiliki sifat sama yaitu dalam suatu rangkaian proses perizinan yang bisa diintegrasikan (Kadir, 2015;127).

2.6. Pengurusan SIUP

Perusahaan Perdagangan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan kegiatan usaha di sektor perdagangan yang bersifat tetap, berkelanjutan, didirikan, bekerja dan berkedudukan dalam wilayah negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba. Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disebut SIUP adalah Surat Izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan, yang selanjutnya disebut SIUP. Pejabat Penerbit SIUP adalah Kepala Dinas yang bertanggungjawab di bidang perdagangan di wilayah kerjanya atau pejabat yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau pejabat lain yang ditetapkan berdasarkan peraturan ini (Qanun No.17 Tahun 2006).

2.6.1 Permohonan Pembuatan SIUP

a. Perusahaan yang berbadan hukum Perseroan Terbatas

1. Fotokopi Akta Notaris Pendirian Perusahaan
2. Fotokopi Akte Perubahan Perusahaan (apabila ada)
3. Fotokopi Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas dari Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia
4. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Penanggungjawab/Direktur Utama Perusahaan
5. Surat Pernyataan dari Pemohon SIUP tentang lokasi usaha perusahaan

6. Foto Penanggungjawab atau Direktur Utama Perusahaan ukuran 3x4 cm (2 lembar).
- b. Perusahaan berbadan hukum Koperasi
1. Fotokopi Akta Notaris Pendirian Koperasi yang telah mendapatkan
 2. Pengesahan dari instansi yang berwenang
 3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Penanggungjawab atau Pengurus Koperasi
 4. Surat Pernyataan dari Pemohon SIUP tentang lokasi usaha Koperasi
 5. Foto Penanggungjawab atau Pengurus Koperasi ukuran 3x 4 cm (2 lembar)
- c. Perusahaan yang berbentuk CV dan Firma :
1. Fotokopi Akta Notaris Pendirian Perusahaan/Akta Notaris yang telah didaftarkan pada Pengadilan Negeri
 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik atau Pengurus atau Penanggungjawab Perusahaan
 3. Surat Pernyataan dari Pemohon SIUP tentang lokasi usaha Perusahaan
 4. Foto Pemilik atau Pengurus atau Penanggungjawab Perusahaan ukuran 3x4 cm (2 lembar).
- d. Perusahaan yang berbentuk Perorangan :
1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik atau Penanggungjawab Perusahaan
 2. Surat Pernyataan dari Pemohon SIUP tentang lokasi usaha Perusahaan
 3. Foto Pemilik atau Penanggungjawab Perusahaan ukuran 3x4 cm (2 lembar).

2.6.2 Struktur Izin Usaha Perdagangan

a. SIUP Kecil

Modal dan kekayaan bersih seluruhnya sampai dengan Rp, 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

b. SIUP Menengah

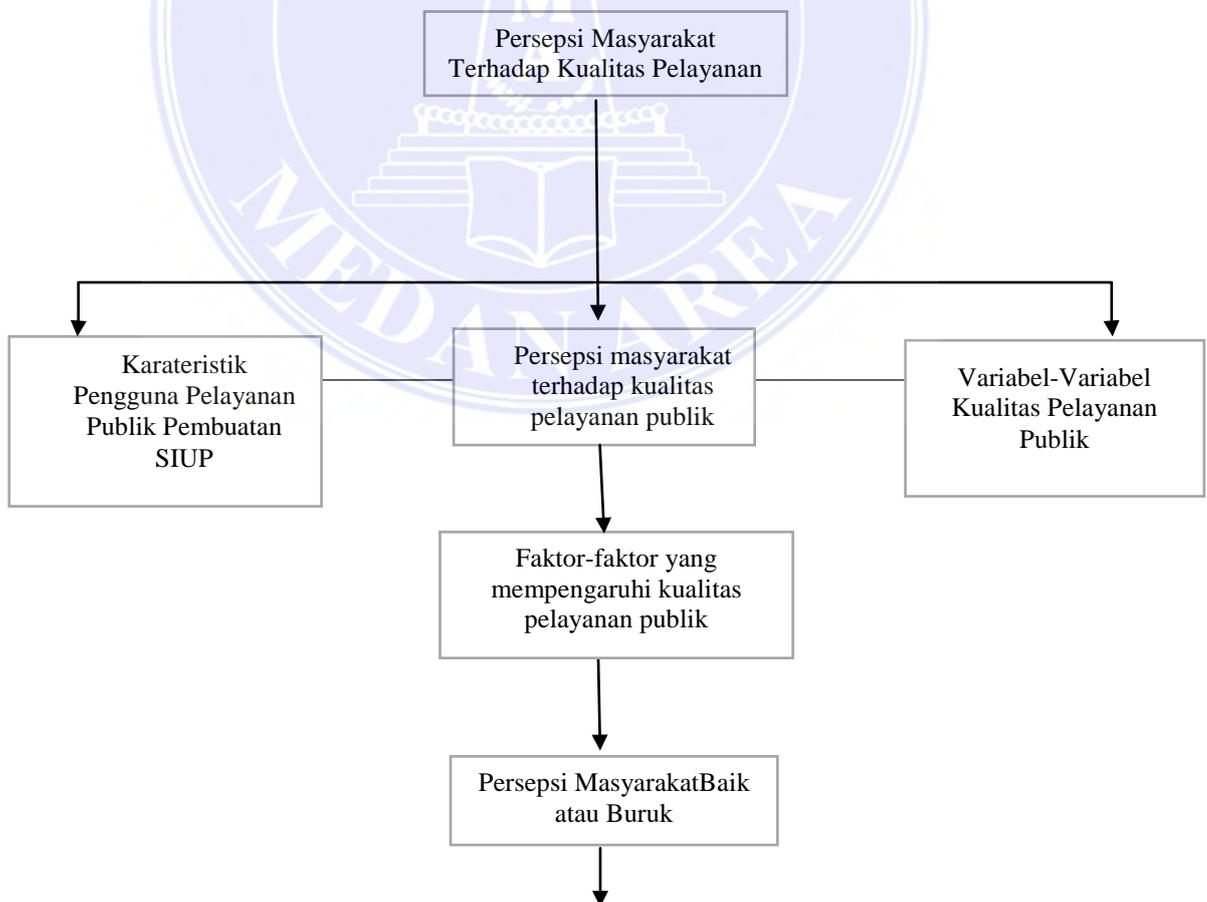
Modal dan kekayaan bersih seluruhnya di atas Rp, 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

c. SIUP Besar

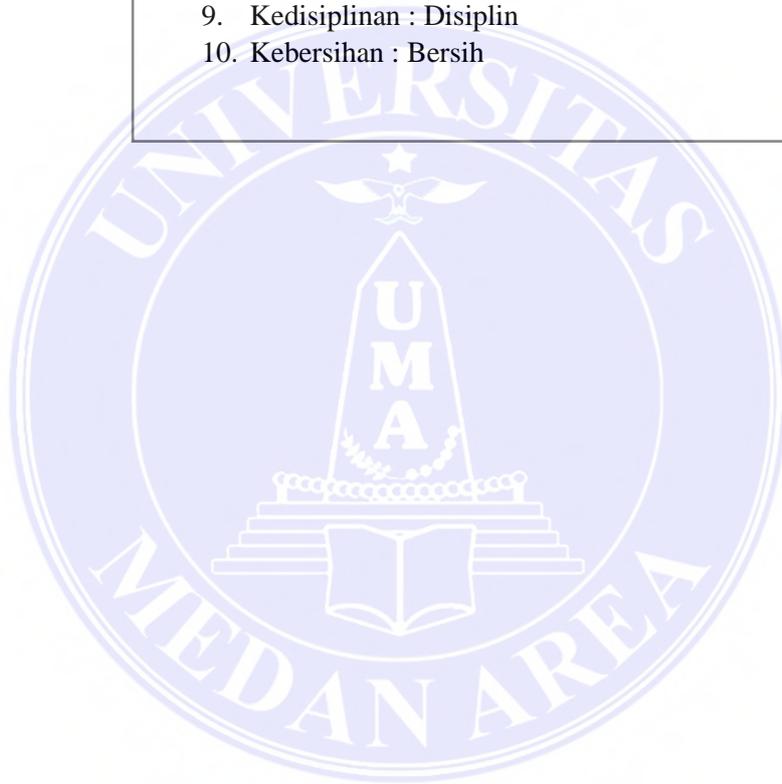
Modal dan kekayaan bersih seluruhnya di atas Rp, 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

2.7 Kerangka Pemikiran

Bagan 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran



1. Kesederhanaan : Masih rumit
2. Kejelasan : Jelas dan Transparan
3. Kepastian waktu : Tidak sesuai dengan yang diinginkan
4. Akurasi : Urusan sesuai dengan yang dikehendaki
5. Keamanan : Ada jaminan bukti pembayaran
6. Tanggung jawab : Bertanggung jawab
7. Kelengkapan Sarana : sudah lengkap
8. Kemudahan akses : kurangnya transportasi
9. Kedisiplinan : Disiplin
10. Kebersihan : Bersih



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi Penelitian ini adalah kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Bener Meriah. Waktu yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian yaitu mulai bulan Maret-April 2017.

3.2 Bentuk Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat diskriptif sebagai metode analisis data. Metode penelitian deskriptif ini adalah tipe penelitian yang digunakan untuk menggambarkan kondisi data, serta gejala-gejala yang ada.

Menurut Jalaluddin Rakhmat (2005:35) Metode deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan kondisi data serta gejala-gejala. Metode deskriptif bertujuan untuk :

- Mengumpulkan informasi aktual secara terperinci yang melukiskan gejala yang ada.
- Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek yang berlaku.
- Membuat perbandingan dan evaluasi.
- Menentukan apa yang dilakukan oleh orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Metode analisis data ini berpedoman pada wawancara yang dilakukan sewaktu penelitian. Temuan dari suatu wawancara yang dilakukan oleh penulis tersebut akan diperbandingkan dengan apa yang telah di teorikan kemudian dicari kesimpulannya. Penelitian yang bersifat deskriptif ini dapat digunakan pada penelitian yang memerlukan pengungkapan tentang fenomena sosial secara mendalam.

Seperti yang diungkapkan oleh Moh. Nazir (2003:16) “penelitian deskriptif mempelajari tentang masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena”.

Penggunaan metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif ini dengan alasan untuk menggali dan mengetahui Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bener Meriah.

3.3 Definisi Konseptual dan Operasional

Definisi konseptual dan operasional merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoperasionalkannya di lapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual dan operasional yang

berhubungan dengan yang akan diteliti, antara lain (Sudjarwo dan Basrowi, 2010:36-36).

Tabel. 3.1
Definisi Konseptual dan Operasional

Konsep Penelitian	Aspek Penelitian	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	
			Teknik Pengumpulan Data	Key Informan Atau Sumber Data
1	2	3	4	5
Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas PM-PTSP Bener Meriah	Kesederhanaan	Kejelasan mengenai prosedur pelayanan publik yang tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan	1. Wawancara 2. Telaah Dokumen	<ul style="list-style-type: none"> Kabid Penyelenggara Perzinan dan Nonperizinan Pengguna pelayanan PERMENPA N- RB No.15 Thn 2014
	Kejelasan	Kejelasan mengenai persyaratan administratif dan teknis tentang cara pengurusan izin	1. Wawancara	<ul style="list-style-type: none"> Kabid Penyelenggara Perzinan dan Nonperizinan Pengguna pelayanan
	Kepastian waktu	Kejelasan Mengenai kepastian dalam penyelesaian urusan perizinan sesuai dengan yang telah ditentukan	2. Telaah Dokumen	<ul style="list-style-type: none"> PERMENPA N- RB No.15 Thn 2014
	Akurasi	Kejelasan mengenai pengurusan izin sesuai dengan yang dikehendaki	1. Wawancara 2. Telaah Dokumen	<ul style="list-style-type: none"> Kabid Penyelenggara Perzinan dan Nonperizinan Pengguna pelayanan PERMENPA N-RB No.15 Thn 2014
	Tanggung Jawab	Kejelasan mengenai tanggung jawab pihak Dinas untuk menyelesaikan	1. Wawancara	

	semua urusan perizinan pengguna pelayanan	2. Telaah Dokumen
Kelengkapan sarana dan prasarana kerja	Kejelasan mengenai keadaan kelengkapan sarana dan prasarana dalam bekerja	1. Wawancara 2. Telaah Dokumen
Kemudahan Akses	Kejelasan mengenai mudahnya akses untuk menuju lokasi kantor dari rumah pengguna pelayanan	1. Wawancara 2. Telaah Dokumen
Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	Kejelasan mengenai sikap pegawai tentang kedisiplinan, kesopanan dan keramahan	1. Wawancara
Kenyamanan	Kejelasan mengenai keadaan kantor yang membuat pengguna pelayanan merasa nyaman seperti kebersihan	2. Telaah Dokumen 1. Wawancara 2. Telaah Dokumen

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dilakukan pada awal penelitian karena fokus penelitian memberikan batasan-batasan hal yang sudah diteliti. Fokus penelitian berfungsi memberikan arahan selama proses penelitian, khususnya pada proses pengumpulan data untuk mendapatkan data yang relevan dengan penelitian. Pada penelitian ini peneliti telah berfokus pada bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bener Meriah.

Fokus dalam penelitian ini, yaitu :

- Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIUP di Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah
- Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik

3.5 Pemilihan Informan

Informan (narasumber) adalah orang yang mengetahui serta memiliki informasi yang luas terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Keberadaan atau peran informan dalam suatu penelitian sangat vital, karena dari informanlah peneliti mendapatkan informasi tentang suatu yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive* yaitu penentuan informan dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2014: 52).

Kriteria informan dalam penelitian ini adalah meliputi beberapa hal diantaranya :

- Masyarakat pengguna jasa pelayanan publik dalam pembuatan izin di Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah.
- Pegawai Dinas PM-PTSP terkait dalam pembuatan izin di Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah.

Informan dalam hal ini di sebut dengan informan kunci (*key informant*) instrument penelitian yang di gunakan disini berbentuk pedoman wawancara adapun *key Informant* dalam penelitian dalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Data Informan Penelitian

No.	Key informan	Jumlah
1	Masyakat pengguna jasa pelayanan	5 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan
2	Pegawai Dinas PM-PTSP bagian pelayanan pengurusan SIUP	1 orang kabid bagian Perizinan Dan NonPerizinan
	jumlah	6 orang

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Penjelasan sebagai berikut:

- Wawancara adalah percakapan atau tanya jawab yang diarahkan dengan tujuan tertentu. Wawancara dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dari yang diwawancarai (*interviewed*) yang memberikan jawaban. Teknik yang digunakan adalah metode *interview*, dimana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka kepada informan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan izin di Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah.
- Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara melakukan analisis terhadap semua catatan dan dokumen yang dimiliki organisasi yang terpilih sebagai obyek penelitian atau data individu dari obyek penelitian. Dalam hal ini penulis mengumpulkan Sumber dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya arsip-arsip yang dimiliki Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah.
- Observasi yaitu peneliti melakukan kegiatan pengamatan secara langsung pada objek penelitian dan dibantu dengan pencatatan fenomena yang ditemukan dilapangan. Observasi yang dilakukan peneliti non partisipasi dimana observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti.

3.7 Teknik Analisis Data

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang

digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan model analisis interaktif yang memiliki beberapa tahapan yaitu :

- Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan, observasi, dan dokumentasi.
- Reduksi data guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian.
- Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, dan lain-lain. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi.
- Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- BPPT Pemerintah Aceh. *Profil Penyelenggara Pelayanan Izin Terpadu Provinsi dan Kabupaten/Kota Se-Aceh*.
- Flynn, Norman. 1993. *Public Sector Management*. New York: Harvester Wheatsheaf.
- Healey, Joseph F.. 2002. *Statistics*. 6th ed. Belmont: Wadsworth/thomson Learning
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Medan: CV.Dharma Persada.
- Kartasasmita, Ginanjar. 1997. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES
- Lembaga Adminisrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Acountability, and Quality Management) Eselon 4*. Jakarta: LAN.
- Muhadjir, Darwin. 2001. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Hanindita Graha Widia.
- Nasir, Moh.. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter. 1996. *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies For Reinventing Government*. Reading, Massachusetts: Addison Wesley.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1992. *Mewirauahakan Birokrasi – Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik (Reinventing Government – How The Entrepreneurship Spirit in Transforming the public Sector)* . Terjemahan Abdul Rosid. 1996. Jakarta: PPM. Revisi V. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simon, Herbert A.. 2011. *Public Administration : Administrative Behavior*. New York: Macmillan.

Sofer, Cyril. 2010. *Organization Theory and Practice*. London: Heineman Educational Books.

Sugiarto. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Weber, Max, 1947, *The Theory of Social and Economic*.

Jurnal

Krina, P. 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, transparansi & partisipasi, secretariat Good Public Governance Badan Pembangunan Nasional Jakarta*.

Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L.. 1988. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.

Skripsi/Tesis

Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga.

Novandy, R. 2009. *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun*. Fakultas Studi Pembangunan USU.

Wadu, S. M. 2012. *Penerapan Good Governance dari segi Transparansi pada Bidang Penyelenggaraan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Studi Kasus di Kabupaten Timor Tengah Selatan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana.

Undang-undang

UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 mengenai Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Standar Pelayanan Nomor 15 Tahun 2014

Qanun Kabupaten Bener Meriah Nomor 07 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Qanus Kabupaten Bener Meriah Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah.

Profil

Pemerintah Kabupaten Bener Meriah. *Profil Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bener Meriah Tahun 2017.*

Wawancara:

Wawancara Dengan Kabid Perizinan Dn Pelayanan Ibu Marwati SE, (24 Maret 2017 pukul 09.24 Wib Di depan Kantor Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)

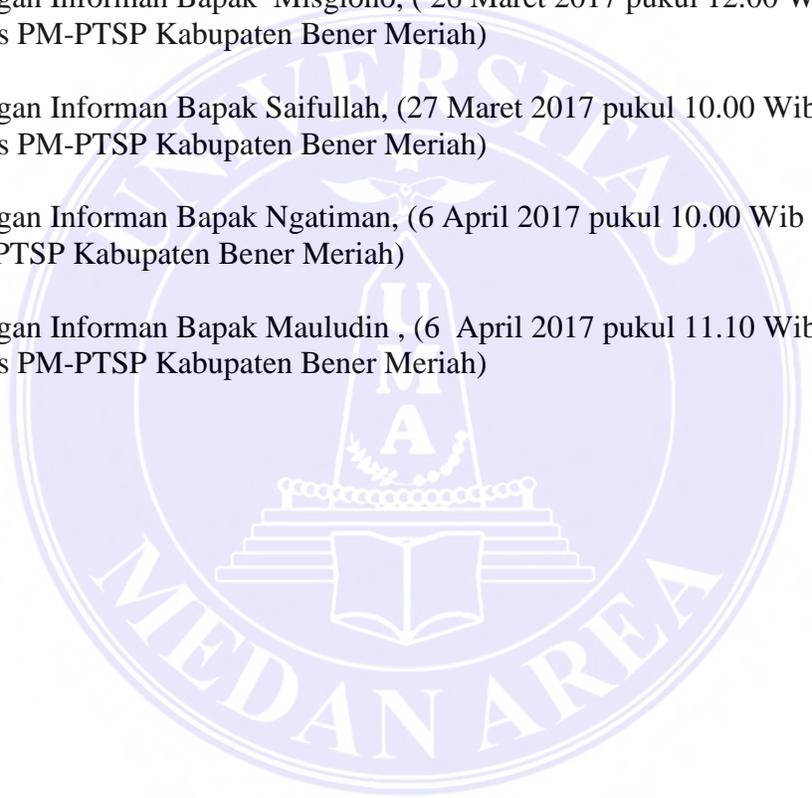
Wawancara Dengan Informan Bapak Alwin, (25 Maret 2017 pukul 11.00 Wib Di Kantor Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)

Wawancara Dengan Informan Bapak Misgiono, (26 Maret 2017 pukul 12.00 Wib Di Kantor Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)

Wawancara Dengan Informan Bapak Saifullah, (27 Maret 2017 pukul 10.00 Wib Di depan Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)

Wawancara Dengan Informan Bapak Ngatiman, (6 April 2017 pukul 10.00 Wib Di Kantor Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)

Wawancara Dengan Informan Bapak Mauludin , (6 April 2017 pukul 11.10 Wib Di Kantor Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)



DOKUMENTASI WAWANCARA



Lampiran 1. Wawancara Dengan Kabid Perizinan Dn Pelayanan Ibu Marwati SE, (24 Maret 2017 pukul 09.24WIB Di depan Kantor Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)



Lampiran 2. Wawancara Dengan Informan Bapak Alwin, (25 Maret 2017 pukul 11.00 WIB Di depan Kantor Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)



Lampiran 3. Wawancara Dengan Informan Bapak Misgiono, (26Maret 2017 pukul 12.00 WIB Di depan Kantor Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)



Lampiran 4. Wawancara Dengan Informan Bapak Saifullah, (27 Maret 2017 pukul 10.00 WIB Di depan Kantor Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)



Lampiran 5. Wawancara Dengan Informan Bapak Ngatiman , (6 April 2017 pukul 10.00 WIB Di depan Kantor Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)



Lampiran 6. Wawancara Dengan Informan Bapak Mauluddin , (6 April 2017 pukul 11.10 WIB Di depan Kantor Dinas PM-PTSP Kabupaten Bener Meriah)