

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
PROSES PERIZINAN DI KABUPATEN
LABUHANBATU SELATAN**

TESIS

OLEH

**AGUNG UTAMA ROSSA
NPM. 111801054**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

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 26/9/25

Access From (repository.uma.ac.id)26/9/25

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
PROSES PERIZINAN DI KABUPATEN
LABUHANBATU SELATAN**

TESIS

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



**AGUNG UTAMA ROSSA
NPM. 111801054**

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2013

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/9/25

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)26/9/25

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Dalam Proses Perizinan Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Nama : Agung Utama Rossa

N P M : 111801054

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Badaruddin, M.Si

Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Direktur



Dr. Warjio, MA



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/9/25

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)26/9/25

Telah diuji pada Tanggal 27 Mei 2013

Nama : Agung Utama Rossa

NPM : 111801054



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Warjio, MA

Sekretaris : Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing I : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si

Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Penguji Tamu : Ir. E. Harso Kardhinata, M.Sc

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/9/25

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)26/9/25

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 2013

Yang menyatakan,



Agung Utama Rossa

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PERIZINAN DI KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN

N a m a : Agung Utama Rossa
N P M : 111801054
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Berkaca dari pengalaman masa lalu dimana perilaku aparatur pemerintah/ birokrasi yang lebih suka dilayani ketimbang melayani, hal yang demikian salah satu tantangan bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah. Sebagai salah satu lembaga yang memberikan pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah selayaknya melaksanakan pelayanan publik yang baik.

Penelitian ini adalah deskriptif yang berusaha menggambarkan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan sampel 40 orang menggunakan teknik sampel bertujuan. Teknik pengukuran unsure yang diteliti mengacu pada model penelitian indeks kepuasan masyarakat yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Secara umum penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat masih kurang baik. Hal ini dilihat dari hasil total indeks yang didapat berada ada nilai 2,14. Dengan demikian sebenarnya masyarakat masih menginginkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Labuhanbatu Selatan untuk meningkatkan performa kinerjanya. Nilai tinggi untuk unsure indeks yang di uji ada pada unsure keamanan dalam pelayanan sedangkan unsur terendah penilaiannya adalah unsure tanggung jawab kepada penerima layanan/masyarakat.

Kata kunci : Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM), Indeks Kepuasan Masyarakat, Kabupaten Labuhanbatu Selatan

ABSTRACT

SATISFACTION ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE IN THE LICENSING PROCESS IN SOUTH DISTRICT LABUHANBATU

Name : Agung Utama Rossa
NPM : 111801054
Study Program : Magister Administrasi Publik
Supervisor I : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si
Supervisor II : Drs. Kariono, MA

The challenges facing the public service is not only creating an efficient service, but also how that service can be done without discriminating status of the community it serves, or in other words how to create a service that is fair and democratic. Reflecting on the experience of the past in which the behavior of the government apparatus / bureaucracy prefers to be served rather than to serve, it is thus one of the challenges for the government, especially local government. As one of the agencies that provide services Integrated Licensing Service Agency and Investment (BPPTPM) South Labuhan Batu Regency are appropriately implement good public services.

This research is descriptive trying to depict people's perception about the quality of services provided by the City Planning Office and Investment (BPPTPM) South Labuhan Batu Regency with a sample of 40 people using sampling techniques aimed. The measurement technique examined element refers to the model penilitian community satisfaction index issued by the government.

Generally, this research shows that public satisfaction index is still not good. It is seen from the results obtained total index were of no value to 2.14. Thus the actual people still want the Integrated Licensing Service Agency and Investment South Labuhan Batu regency to improve the performance of its performance. A high value for the index in the test elements exist on the security element in service while the lowest element of judgment is unsure of responsibility to the service receiver / community.

Keywords : *Integrated Licensing Service Agency and Investment (BPPTPM), Community Satisfaction Index, South Labuhan Batu Regency*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan semata hanya kepada ALLAH S.W.T, karna berkat rahmat dan hidayat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai tugas akhir yang menjadi suatu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung membimbing penulisan tesis ini, maupun secara tidak langsung. Untuk itu semua, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Isnaini, SH, M.Hum, selaku sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Bapak Prof. Dr. Badaruddin, M.Si dan Drs. Kariono, MA sebagai dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan pemikiran, dan dukungan dalam penulisan tesis ini.
6. Kedua Orang Tua dan Keluarga Kecil saya yang selama ini tak henti-hentinya selalu mendoakan serta memberikan motivasi, semangat dan dukungan baik moril maupun materil selama menjalankan perkuliahan hingga proses dan penyelesaian tesis ini.
7. Seluruh rekan-rekan dan sahabat senasib sepenanggungan pada Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, atas bantuan dan dukungan yang diberikan selama perkuliahan.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang sedikit banyak telah memberikan bantuan dalam penyelesaian tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih belum sempurna, sehingga masukan berupa kritik maupun saran sangat diharapkan. Semoga hasil pemikiran ini dapat menambah khazamah ilmu dan memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, Mei 2013

Penulis,

AGUNG UTAMA ROSSA



DAFTAR ISI

ABSTRAK		i
ABSTRACT		ii
KATA PENGANTAR		iii
DAFTAR ISI		v
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Permasalahan	5
	1.3. Tujuan Penelitian	5
	1.4. Manfaat Penelitian	5
	1.4.1 Manfaat Teoritis	5
	1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	7
	2.1. Birokrasi dan pelayanan public	7
	2.2. Dasar Hukum Sebagai Acuan Pelayanan Publik	13
	2.3. Pelayanan Publik Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009	14
	2.4. Organisasi Pelayanan Publik yang system dan Prosedurnya <i>Bercirikan Good Governance</i>	26
	2.5. Konsep Pelayanan Publik	35
	2.6. Pengukuran Kualitas Pelayanan	38
	2.7. Persepsi	44
	2.8. Faktor-Faktor Psikologi yang Mempengaruhi Persepsi	45
BAB III	METODE PENELITIAN	47
	3.1. Jenis Penelitian	47
	3.2. Defenisi Konsep	47
	3.3. Defenisi Operasional	48
	3.4. Lokasi Penelitian	50
	3.5. Populasi dan Sampel	50
	3.6. Teknik Pengumpulan Data	51
	3.7. Teknik Analisis Data	52

BAB VI	HASIL DAN PEMBAHASAN	55
	4.1. Deskripsi Kabupaten Labuhanbatu Selatan	55
	4.1.1. Sejarah Singkat.....	55
	4.1.2. Visi dan Misi Kabupaten Labuhanbatu Selatan	60
	4.1.3. Pemerintahan	61
	4.1.4. Penduduk	61
	4.1.5. Wilayah Kabupaten Labuhanbatu Selatan	62
	4.1.6. Industri	63
	4.1.7. Pariwisata	63
	4.2. Deskripsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Labuhanbatu Selatan	64
	4.2.1. Tugas Pokok dan Fungsi	64
	4.2.2. Struktur Organisasi	65
	4.2.3. Personil	67
	4.2.4. Hasil Penelitian	68
BAB V	PENUTUP	91
	5.1. Kesimpulan	91
	5.2. Saran	92
DAFTAR PUSAKA		94

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intensif. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia yang melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas, yang bercirikan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian agenda reformasi pada dasarnya merupakan suatu kondisi ideal yang diharapkan terwujud pada setiap aspek pemerintahan yang berinteraksi pada masyarakat. Kondisi ideal ini didasarkan pada pemahaman atas prinsip-prinsip yang mendasarinya yang meliputi partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, peduli dan stakeholder, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Peran pemerintah daerah dalam pelayanan perizinan mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Kepentingan pemerintah daerah terhadap pelayanan

UNIVERSITAS MEDAN AREA Document Accepted 26/9/25

© 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

untuk memungut pajak dan retribusi serta penerbitan izin menurut undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Optimalisasi pelayanan publik sebagai bagian dari agenda reformasi bukanlah pekerjaan mudah untuk dilakukan seperti halnya membalikkan telapak tangan. Hal ini mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Prosedur pelayanan misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Berkaca dari pengalaman masa lalu dimana perilaku aparatur pemerintah/ Birokasi yang lebih suka dilayani ketimbang melayani, hal yang demikian salah satu tantangan bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah untuk mengutamakan efektivitas dan efesiensitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pemerintah yang bersih, hal ini tidak hanya pada masalah teknis tetapi yang tak kalah pentingnya masalah mentalitas serta pola pikir (mindset).

Sebagai salah satu lembaga yang memberikan pelayanan, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah selayaknya melaksanakan pelayanan publik yang

baik. Akan tetapi lahirnya struktur organisasi birokrasi daerah yang secara

struktural lebih melar dari status Kantor yang eselonisasi pejabatnya III/a menjadi pejabat dengan tingkat eselon II/b, menimbulkan kesan yang dipaksakan karena dengan status sebelum diberlakukan Perda Kabupaten Labuhanbatu Selatan Nomor 35 Tahun 2011 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan ini saja pelayanan perizinan belum berjalan secara baik - kalau tidak boleh dibilang maksimal. SKPD yang setingkat Badan ini mempunyai tugas pokok: membantu Bupati dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang pelayanan perizinan investasi, pelayanan perizinan non investasi dan penanaman modal, yang dalam pelaksanaan tugasnya berfungsi untuk: perumusan rencana dan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan investasi, perizinan non investasi dan penanaman modal; pengendalian dan pembinaan terhadap pelaksanaan operasional kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan; penyelenggaraan urusan rumah tangga umum dan keuangan yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD); penyelenggaraan administrasi, evaluasi dan pelaporan, guna memberi masukan kepada Bupati serta pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati.

Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang diharapkan dapat menjadi gerbang dalam pelayanan publik, tentu haruslah dekat dengan masyarakat, karena kantor ini berhubungan langsung dengan masyarakat khususnya yang menyangkut pelayanan pengurusan perizinan. Dalam menjalankan tugas-tugasnya baik itu SKPD setingkat kantor maupun badan tentu harus mempunyai landasan dan dasar hukum yang kuat, sehingga produk pelayanan akan perizinan dapat diterima oleh

Dari data yang ada diperoleh bahwa pada 2010, masa pelayanan perizinan masih dikelola oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Labuhanbatu Selatan, data yang diperoleh menunjukkan ada 5 (lima) jenis izin yang dikeluarkan, yaitu (1). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebanyak 240 izin dan dari 249 permohonan IMB yang diajukan, 9 permohonan lainnya masih ada yang ditangguhkan dan ditolak karena tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan; (2). Izin Gangguan (HO) sebanyak 27 izin dan dari 33 permohonan yang diajukan, 6 permohonan lainnya masih ada yang ditangguhkan dan ditolak karena tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan; (3). Izin Prinsip Penggunaan Lokasi Tanah (IPLT) sebanyak 6 izin dan dari 8 permohonan yang diajukan, 2 permohonan lainnya masih ada yang ditangguhkan dan ditolak karena tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan; (4). Izin Pengelolaan Usaha Pertambangan/Galian-C sebanyak 2 izin dan dari 4 permohonan yang diajukan, 2 permohonan lainnya masih ada yang ditangguhkan dan ditolak karena tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan dan (5). Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) sebanyak 10 izin dari 10 permohonan yang diajukan.

Dengan banyaknya stake holders yang berkepentingan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Labuhanbatu Selatan maka peneliti sangat tertarik untuk melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

1.2 Permasalahan

Pandangan Masyarakat pada umumnya di berbagai daerah tentang pelayanan publik sangat mengecewakan, mereka menilai masih lambat, berbelit-belit, tidak transparan, diskriminasi, dan banyak hal lainnya yang menunjukkan masyarakat tidak merasa dipuaskan oleh pelayanan publik. Berdasarkan uraian tersebut maka masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Labuhanbatu Selatan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberi kontribusi atau manfaat bagi masyarakat luas terutama bagi organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Penulisan ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

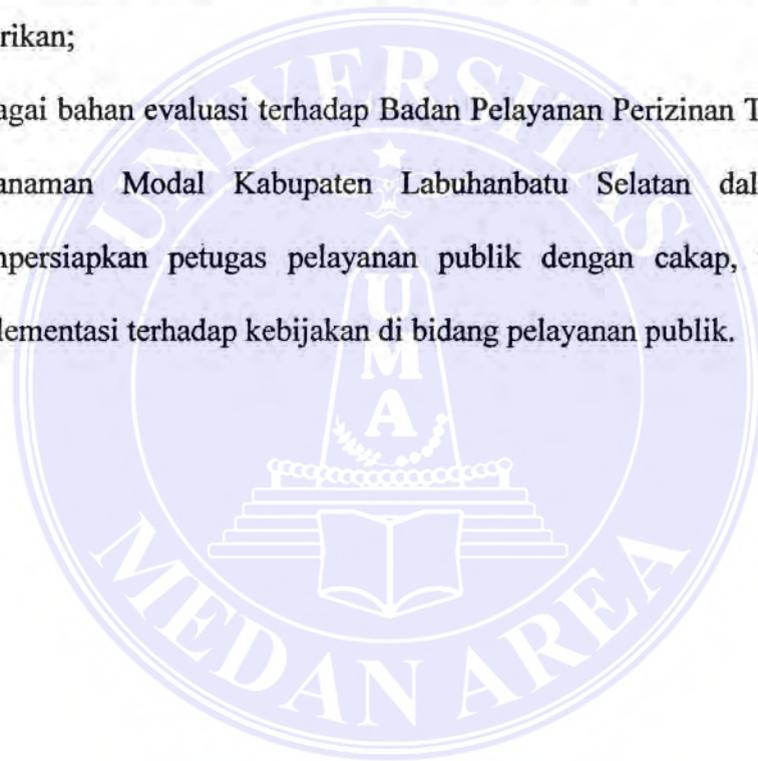
1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya;

2. Dapat dipergunakan untuk menambah khasanah pustaka dan informasi yang berhubungan dengan tulisan ini pada masa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai informasi bagi masyarakat umum, khususnya masyarakat Labuhanbatu Selatan untuk dapat menilai pelayanan publik yang diberikan;
2. Sebagai bahan evaluasi terhadap Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam rangka mempersiapkan petugas pelayanan publik dengan cakap, tepat, serta implementasi terhadap kebijakan di bidang pelayanan publik.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Birokasi dan Pelayanan Publik

Sejalan dengan meningkatnya kesadaran berbangsa, bernegara dan bermasyarakat serta adanya tuntutan reformasi penyelenggaraaL pemerintahan dan pembangunan belakangan ini, persepsi masyarakat terhadap pelayanan pun telah berubah, bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan sebaliknya bagi Aparatur Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat karena peran dan kedudukan Aparatur Pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap Aparatur Pemerintah. Aparatur Pemerintah hendaknya selalu lebih mengutamakan kepentingan masyarakat, serta mempercepat proses penyelesaian urusan masyarakat dengan lebih berkualitas. Pada prinsipnya pelayanan harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang kualitasnya sama dan saling mendukung, sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat dapat optimal.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993; Pengertian Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana telah dikemukakan di atas pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Pelayanan publik oleh birokrasi publik tadi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik. Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
INSTRUKSI Pemerintah di bidang pelayanan umum;

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/9/25

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

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah harus mahal, maka pemerintah berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut melaksanakannya.

Menurut Departemen Dalam Negeri (2006:36) pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan

dengan kepentingan pelanggan, sesuai dengan harapan pelanggan dan sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan pelanggan pada urutan nomor satu;

3. Akses, maksudnya seorang aparatur yang tugasnya melayani pelanggan hendaknya mudah dihubungi baik langsung atau tidak langsung;
4. Penampilan fasilitas pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan;
5. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (waktu, biaya, kualitas dan moral).

Kondisi masyarakat yang semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara, menjadikan masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah sehingga akan semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam kondisi masyarakat yang demikian, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional.

Menurut Miftah Thoha (1996:47) profesionalisme aparut dan citra pelayanan adalah dua hal yang saling berkaitan. Meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan fungsi dan peran sesuai dengan bidang tugas yang diemban, sudah seharusnya selalu berusaha meningkatkan kualitas diri yang menyangkut keahlian, memahami hakekat dan tanggung jawab profesi. Pelayanan publik yang profesional artinya bercirikan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan sehingga bermuara pada etos dan budaya pelayanan yang baik

dan ini merupakan cara dan kiat dalam menciptakan layanan yang memuaskan masyarakat.

Pelayanan lembaga pemerintah saat ini semestinya perlu diorientasikan kepada patokan dan kaidah akuntabilitas publik secara langsung dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi. Hal ini mencoba menguraikan pemikiran yang bersifat asertif dan hipotesis yang menyatakan bahwa semakin baik akuntabilitas publik, semakin baik pemerintahan. Realitas pemikiran hipotesis tersebut amat bergantung pada kualitas dan perilaku birokrasi yang mampu mengatasi ketumpuhan indra khususnya dalam membaca tuntutan lingkungan atau publiknya. Untuk itulah maka diperlukan kualitas pelayanan prima dengan pengadaan pusat-pusat layanan yang memenuhi standard performance dan desain detail dengan menggunakan akuisisi perangkat keras dan lunak yang memadai.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dengan demikian terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik yaitu : Unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai

dalam memberikan layanan, karena memang layanan dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat/ organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat/ organisasi yang berkepentingan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan yang menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan harus menjadi perhatian penyelenggara pelayanan dalam hal ini pemerintah daerah, dan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

2.2 Dasar Hukum Sebagai Acuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik tentunya tidak lahir begitu saja dan menjadi acuan pemerintah maupun swasta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu diperlukan suatu dasar hukum yang melandasi tentang pentingnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berada dalam ranah pelayanan publik. Dasar hukum yang menjadi acuan dalam pelayanan publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara lain sebagai berikut:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
2. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
3. Inpres Nomor 5 Tahun 2004, tanggal 9 Desember 2004, tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;

4. Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tanggal 10 Juni 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tanggal 24 Februari 2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Kepmenpan Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004, tanggal 24 Februari 2004, tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Permenpan Nomor PER/20/M.PAN/04/2006, tanggal 20 April 2006, tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
8. Permenpan Nomor PER/25/M.PAN/05/2006, tanggal 19 Mei 2006, tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
9. Perda Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik Di Jawa Timur;
10. Surat Edaran Mendagri No. 100/757/OTDA/2002, perihal Pelaksanaan Kewenangan Wajib & Standar Pelayanan Minimal (SPM);
11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2.3 Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan

Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud di atas, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi (Pasal I UU Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tsb. tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tsb. adalah:

- a. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan;
- b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
- c. Tanggung-jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada

UNIVERSITAS MEDAN AREA lampiran yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan

- e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (*website*), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama di atas, penyelenggara juga dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerjasama tertentu merupakan kerjasama yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan di atas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum (Pasal 13 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pasal 15 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Adapun asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan;
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan ;
- c. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun

UNIVERSITAS MEDAN AREA penerima pelayanan;

- e. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum, yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penye lenggaraan pelayanan;
- b. Persyaratan, yaitu Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan) baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. Biaya/tarif, yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- f. Produk pelayanan, yaitu Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- i. Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

- k. Jumlah pelaksana, yaitu Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian, yaitu Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan (Posal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi yang bersifat nasional tsb. dikelola oleh menteri, dan disediakan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Penyelenggara berkewajiban mengelola system informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non-elektronik, informasi itu sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Profil penyelenggara, yaitu Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email);
- b. Profil pelaksana, yaitu Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email);

- c. Standar pelayanan, yaitu Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut;
- d. Maklumat pelayanan;
- e. Pengelolaan pengaduan, yaitu Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan;
- f. Penilaian kinerja, yaitu Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu (Pasal 23 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Untuk kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tsb. ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan (Pasal 31 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan

peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (Pasal 35 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tsb. (Pasal 36 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila:

- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan

- b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan tsb. ditujukan kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (Pasal 40 UU Nomor 25 Tahun 2009).

- a. Pengaduan seperti dimaksud di atas diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya. Pengaduan tsb dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan. Dalam pengaduannya, pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis harus memuat:
 - b. Nama dan alamat lengkap;
 - c. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita;
 - d. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - e. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan (Pasal 42 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Pengaduan tertulis tsb. dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung

pembuktiannya itu, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya (Pasal 43 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis tsb. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tsb, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya (Pasal 44 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara, tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tsb, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pasal 52 UU Nomor 25 Tahun 2009). Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang (Pasal 53 UU Nomor 25 Tahun 2009).

2.4. Organisasi Pelayanan Publik yang Sistem dan Prosedurnya Bercirikan

Good Governance

Salah satu harapan terhadap reformasi adalah menuntun kembali fungsi pemerintah dan aparatnya untuk menjadi pelayan publik dalam arti tugas pemerintah adalah melayani masyarakat dan bukan sebaliknya masyarakat yang melayani pemerintah. Birokrasi merupakan lembaga formal pemerintah dalam menjalankan proses pemerintahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Pengembangan budaya baru yang sesuai dengan visi dan misi birokrasi sebagai agen pelayanan publik tentu harus dilakukan (Dwiyanto dalam Eriza, 2005). Dalam hal ini pemerintah memiliki kekuasaan, fungsi, kewenangan, serta tugas yang harus dijalankan dalam rangka melaksanakan penyelenggaraan negara.

Penyelenggaraan negara yang diharapkan masyarakat adalah penyelenggaraan negara yang baik, yang dapat memenuhi keinginan masyarakat luas, yang terbebas dari praktek-praktek kotor yang bercirikan *Good Governance*. Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) menurut Bintaro Tjokroamdjoyo (2002: 128), adalah Akuntabilitas (*accountability*), Transparansi (*tranparancy*), Keterbukaan (*openness*), Aturan Hukum (*rule of low*), Jaminan perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan (*fainess a level playing build*).

UNDP (ibid 2002:133) bahwa prinsip-prinsip utama *Good Governance* adalah partisipasi, taat hukum, responsive, berorientasi kesepakatan (*consensus orientation*), kesetaraan (*equaty*), efektif dan effesien, akuntabilitas (*accuantibility*), visi strategis (*strategis vision*). Kekuasaan pemerintah ini dapat

terbagi atas beberapa lembaga negara dan pemerintah. Lembaga negara dan pemerintah inilah yang selanjutnya dikatakan sebagai birokrasi. Birokrasi memiliki sistem tersendiri dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sistem pertama yang diciptakan adalah bagaimana mengatur hubungan antara pemerintahan; kedua jika telah tercipta sistem tersebut maka pemerintah harus mengatur bagaimana hubungan antara pemerintah pusat dan daerah, katakanlah desentralisasi dan otonomi.

Organisasi birokrasi merupakan salah satu konsep organisasi yang cukup tua. Konsep organisasi birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk maka organisasi birokrasi banyak dipakai oleh pemerintahan di seluruh dunia, dan selalu berkuat dengan berbagai peraturan. Dalam perjalanan waktu pelaksanaannya menimbulkan keruwetan dan perasaan enggan untuk berurusan dengan birokrasi yang tercermin dari istilah birokratis, yang identik dengan urusan berbelit-belit. Sebagai penguasa mereka seringkali justru membutuhkan pelayanan dari warga. Karena itu, upaya untuk mengembangkan orientasi dan tradisi pelayanan kepada warga dalam birokrasi pemerintah selalu mengalami kesulitan. Orientasi pelayanan hanya akan dapat dikembangkan apabila budaya kekuasaan yang selama ini berkembang di dalam birokrasi digusur dengan budaya pelayanan, (Dwiyanto, dalam Eriza 2005).

Tidak dapat dipungkiri, baik di negara maju maupun di negara sedang berkembang, birokrasi pemerintah masih mendominasi hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai peran yang dimainkan oleh birokrasi pemerintah, mulai dari peran mengatur kehidupan masyarakat

(*regulative*), melindungi masyarakat (*protective*), mendistribusikan sumberdaya yang terbatas dari kelompok yang mampu ke kelompok yang kurang mampu (*redistributive*), memberikan subsidi agar masyarakat mau melakukan yang diinginkan pemerintah (*distributive*), sampai pemberian pelayanan publik (*public service*). Oleh karena itu tidaklah mengherankan jika ada pameo sebagaimana yang dikatakan oleh Stiglitz (dalam Eriza, 2005): “*from birth to death, our lives are affected in countless ways by the activities of government*” yang artinya kurang lebih adalah manusia sejak lahir sampai mati seorang warga negara tidak akan dapat melepaskan diri dari jangkauan birokrasi pemerintah.

Dari uraian sebelumnya jelas teridentifikasi betapa pentingnya *good governance* dalam penyelenggaraan negara. Berikut ini akan dikemukakan beberapa butir pendapat tentang bagaimana membangun manajemen organisasi pelayanan publik yang bercirikan *good governance*, antara lain :

1. Organisasi sektor publik agar memperhatikan *value for money* dalam menjalankan aktivitasnya. *Value for money* merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama, yaitu : ekonomi, efisiensi, dan efektivitas (Mardiasmo, 2002: 4 dalam Eriza, 2005). *Value for money* dapat tercapai apabila organisasi telah menggunakan biaya input paling kecil untuk mencapai output yang optimum dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kampanye implementasi konsep *value for money* pada organisasi sektor publik gencar dilakukan seiring dengan meningkatnya tuntutan akuntabilitas publik dan *good governance*. Implementasi konsep *value for money* diyakini dapat

memperbaiki akuntabilitas sektor publik dan kinerja sektor publik. Manfaat implementasi konsep value for money pada organisasi sektor publik antara lain: a). Meningkatkan efektivitas pelayanan publik, dalam arti pelayanan yang diberikan tepat sasaran; b). Meningkatkan mutu pelayanan publik; c). Menurunkan biaya pelayanan publik karena hilangnya in-efisiensi dan terjadinya penghematan dalam penggunaan input; d). Alokasi belanja yang lebih berorientasi pada kepentingan publik; e). Meningkatkan kesadaran akan uang publik (*public costs awareness*) sebagai akar pelaksanaan akuntabilitas publik.

2. Mengadopsi pendekatan New Publik Management (NPM) dan Reinventing Government (Osborne & Gaebler, 2000). Di banyak negara terutama Negara *Anglo-Saxon* berbagai perubahan dilakukan dengan mengadopsi pendekatan NPM dan reinventing government. NPM berakar dari teori manajemen yang pada dasarnya beranggapan bahwa praktik bisnis komersial dan manajemen sektor swasta adalah lebih baik dibandingkan dengan praktik dan manajemen sektor publik. Untuk memperbaiki kinerja sektor publik, perlu diadopsi beberapa praktik dan teknik manajemen yang diterapkan di sector swasta ke dalam sektor publik, seperti pengadopsian mekanisme pasar, kompetisi tender (Compulsotry Competitive Tendering-CCT), dan privatisasi perusahaan-perusahaan publik. Keinginan untuk mewirauahakan pemerintah bukan berarti mempertentangkan antara administrasi publik dengan administrasi privat, tetapi mengusahakan agar segala sesuatu yang diwirauahakan

tidak hanya dimonopoli oleh pihak pengusaha tertentu yang dekat dengan pemerintah, tetapi menumbuhkan persaingan yang sehat antar pengusaha yang kualifaid (Syafiie dkk, 1999: 117-118, dalam Eriza, 2005)

3. *Enterprising the government*, ketika kehidupan tentang demokrasi makin merasuk dalam kehidupan masyarakat, khalayakpun semakin kritis dan punya daya tawar menawar dengan birokrat. Disinilah tuntutan terhadap layanan publik semakin kencang, dan salah satu pilihannya adalah swastanisasi lembaga-lembaga pemerintahan dalam artian peningkatan kualitas layanannya kepada publik sebagai konsumennya. *Enterprising the government* pada intinya adalah memompa efisiensi dan efektivitas organisasi bisnis ke organisasi pemerintahan. Walaupun terdapat beberapa perbedaan, tetapi layanan publik dapat meniru layanan konsumen dalam dunia bisnis. Tujuan akhir dari pegawai pemerintah adalah membuat pelanggan merasa puas, dengan memenuhi kebutuhan dan harapannya terhadap layanan publik. Salah satu cara adalah menerapkan konsep *customer's oriented* dalam masalah-masalah kepegawaian. *Customer's oriented* pada hakekatnya adalah kepentingan pelayanan untuk masyarakat, Utomo (2003 : 42 dalam Eriza, 2005).
4. Pendapat Gray : dalam tulisannya menyimpulkan bahwa institusi pasar adalah salah satu lembaga yang dalam prakteknya membolehkan adanya otonomi dan kebebasan individu. Salah satu klaim dari pendapatnya adalah agar pemerintah mengendalikan bahkan menghentikan kecenderungan sentralisasi dan mengembalikan kekuasaan serta inisiatif

sosial-ekonomi kepada masyarakat. Meskipun pemerintah telah begitu besar beban kerja dan aktivitasnya, yang dibutuhkan bukanlah pemerintahan minimum, melainkan suatu kerangka yang terbatas dengan agenda tanggung jawab yang positif atau disebut dengan “*a limited or framework of government with significant positive responsibilities*” (Gray 1989 dalam Kristiadi 2002). Dari pendapat Gray tersebut, dapat diringkas beberapa peranan administrasi publik dalam masyarakat. Pertama, administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan. Kedua, administrasi publik berperan melindungi hak-hak pribadi masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan, dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia. Ketiga, administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari satu generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya. Pemikiran Gray ini tampaknya masih cukup relevan dengan kondisi perkembangan paradigma pembangunan di negara-negara dunia ketiga, tidak terkecuali Indonesia.

5. Kebutuhan untuk mengoptimalkan peranan mekanisme pasar dan peranan administrasi publik. Atau dengan kata lain bagaimana mewujudkan

keseimbangan baru (*newly and dynamic equilibrium*) antara peranan pemerintah yang tepat dengan peranan masyarakat yang partisipatif sekaligus mengindahkan kaidah-kaidah internasional, Kristiadi (2002). Meminjam istilah Oliver Williamson (1975,1980, 1992) dan Barney and Oucky (1986): *good governance* dapat dicapai melalui pengaturan yang tepat fungsi pasar dengan fungsi organisasi termasuk organisasi publik sehingga dicapai transaksi-transaksi dengan biaya paling rendah. Pilihan yang tepat transaksi baik melalui pasar, organisasi atau campuran (*mixed mode*) akan memungkinkan terwujudnya transaksi yang berbiaya rendah (*economizing*). Hal ini dilakukan agar :

- a. Dapat mengembangkan berbagai macam alternatif organisasi dan manajerial yang semakin banyak memberikan kesempatan kepada masyarakat dan swasta untuk berperan dalam memproduksi dan distribusi barang-barang dan jasa-jasa. Kata kunci masalah ini adalah pengembangan publik-private partnership;
- b. Dapat mengembangkan administrasi keuangan dan anggaran yang berorientasi pada visi dan misi organisasi dan dapat menjamin terlaksananya manajemen sumber daya anggaran yang efektif, efisien dan akuntabel. Kata kunci masalah ini adalah budgeting reform ;
- c. Dapat membangun organisasi dan sistem administrasi publik yang berorientasi pada permintaan kebutuhan dan kepuasan customer, sekaligus dapat menjamin kompetisi antara industri, antara perusahaan dan usahawan itu sendiri;

- d. Dapat mengembangkan daya saing nasional (*national competitiveness*) yang tangguh dalam menghadapi ekonomi global (*global economy*). Daya saing nasional (*national competitiveness*) adalah tingkat sampai sejauh mana suatu negara dapat memenuhi permintaan pasar internasional dalam memproduksi barang dan jasa, sementara itu juga mempertahankan atau meningkatkan pendapatan riil penduduknya;
- e. Mempersiapkan unsur-unsur organisasi yang mendukung terwujudnya administrasi publik yang memenuhi kriteria *good governance* dan menjamin keseimbangan baru. Refleksi pemikiran Mc Kinsey, unsur-unsur organisasi yang harus dibangun adalah *system, strategy, structure, staff, skill, style, dan share value*. Unsur-unsur yang berkaitan dengan *soft structure*, yakni *staff, skill, style dan share value* (Hampden and Turner, 1994; Gibson, 1977). Untuk mewujudkan administrasi publik yang berciri modern dapat ditempuh melalui sistem pendidikan dan pelatihan pegawai negeri yang sistematis.

Dalam pertemuan para pemimpin negara kelompok 20 (G-20) dengan agenda membahas krisis global (November 2008), mereka telah menyepakati 5 (lima) langkah bersama, yakni 1). Penguatan transparansi dan akuntabilitas; 2). Penguatan regulasi (menyangkut pengaturan, pengawasan yang prudent, manajemen risiko, dan penegakannya); 3). Mendorong integritas pasar keuangan; 4). Memperkuat kerja sama internasional; serta 5). Reformasi institusi keuangan internasional.

Jika kita perhatikan dengan seksama, kesepakatan ini hampir sebagian besar menyangkut aspek *governance*, baik di sektor korporasi maupun publik. Ini membuktikan pengakuan banyak negara bahwa sebenarnya akar permasalahan terjadinya krisis global adalah masalah *governance*. Pembuatan manual *governance* di sebuah organisasi yang merupakan arahan strategis untuk menjalankan *governance* yang baik tidak serta-merta menjamin penerapan yang efektif. Meski dianjurkan bagi setiap organisasi untuk membuat manual *governance*, yang lebih penting adalah langkah nyata yang diambil untuk mewujudkan *governance* yang baik. Hal ini hanya dapat tercapai jika prinsip-prinsip *good governance* diaktualkan dalam mekanisme kerja dan pada giliran berikutnya mempengaruhi kultur yang ada di masing-masing organisasi.

Tentu membangun kultur *governance* sangat penting dalam mendukung terciptanya sistem *governance* yang baik. Sebuah kultur dapat tercipta apabila terdapat sebuah regulasi yang jelas, agar penciptaan *good governance* bias terwujud tanpa harus tergantung kepada pimpinan sebuah lembaga atau instansi. Sedangkan transparan dalam pengertian adanya transparansi dari segi biaya ataupun pungutan yang dikenakan bagi pengguna jasa kantor pemerintah dan tentunya yang paling penting adanya transparansi mengenai dana yang diperoleh dari pengutipan ataupun biaya atas penggunaan jasa pelayanan kantor pemerintah tersebut.

2.5 Konsep Pelayanan Publik

Kemajuan otonomi daerah sebagai suatu kebijakan dapat diukur dari berbagai dimensi. Namun, secara konkret, hasil dari otonomi daerah yang langsung dapat dinikmati oleh masyarakat adalah yang terkait dengan pelayanan publik. Asumsinya, perluasan kewenangan (desentralisasi) akan berkonsekuensi pada tumbuhnya kreativitas dan inovasi dalam menggali dan mengembangkan potensi daerahnya, sehingga alokasi pendapatan daerah dapat lebih banyak ditujukan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara konseptual, pelayanan mencakup dimensi yang luas karena meliputi wilayah privat (private sector) maupun wilayah publik (publik domain). Albrecht (dalam Pusdiklat LAN, 2000) mendefinisikan pelayanan sebagai ...a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business. Pendapat ini menunjukkan dimensi pencapaian suatu tujuan tertentu. Dengan kata lain, pelayanan masyarakat dalam pendapat Thoha berkaitan dengan pemenuhan kepentingan umum atau publik.

Kepentingan umum merupakan konsep yang multi interpretatif khususnya menyangkut siapa yang dimaksud dengan umum atau publik tersebut. Shepherd dan Wilcox (dalam Saefullah, 1999) memberikan pengertian bahwa publik adalah the whole community, individuals, sharing citizenship, responsibilities, and benefits. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau public mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan

Moenir (2002:15) yang mengartikan kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Pelayanan publik terdiri dari dua kategori, yakni pelayanan dasar (substentif) dan pelayanan administrasi. Pelayanan dasar menyangkut pemenuhan kebutuhan dasar manusia, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, permukiman, dan lain-lain. Sedangkan pelayanan administrasi menyangkut pelayanan pendataan sebagai konsekuensi dari status sebagai warga negara, seperti pelayanan KTP, Kartu Keluarga, Perizinan Usaha, dan lain-lain.

Ada banyak penjelasan yang bisa digunakan untuk memahami mengapa pemerintah dan birokrasinya gagal mengembangkan kinerja pelayanan yang baik. Dengan menggunakan metafora biologi, Osborn dan Plastrik (1998) menjelaskan lima DNA, kode genetika, dalam tubuh birokrasi dan pemerintah yang mempengaruhi kapasitas dan perilakunya. Sikap dan perilaku dari suatu birokrasi dan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh bagaimana kelima DNA dari birokrasi itu dikelola, yaitu : misi (purpose), akuntabilitas, konsekuensi, kekuasaan dan budaya. Kelima sistem DNA ini akan saling mempengaruhi satu sama lainnya dalam membentuk perilaku birokrasi publik. Pengelolaan dari kelima sistem kehidupan birokrasi ini akan menentukan kualitas sistem pelayanan publik.

Kemampuan dari suatu sistem pelayanan publik dalam merespons dinamika yang terjadi dalam masyarakatnya secara tepat dan efisien akan sangat

ditentukan oleh bagaimana misi dari birokrasi dipahami dan dijadikan sebagai basis dan kriteria dalam pengambilan kebijakan oleh birokrasi itu. Birokrasi publik di Indonesia sering kali tidak memiliki misi yang jelas sehingga fungsi-fungsi dan aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi itu cenderung semakin meluas, bahkan mungkin menjadi semakin jauh dari tujuan yang dimiliki ketika membentuk birokrasi itu. Perluasan misi birokrasi ini sering kali tidak didorong oleh keinginan birokrasi itu agar dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan sosial ekonominya, tetapi didorong oleh keinginan birokrasi untuk memperluas aksesnya terhadap kekuasaan dan anggaran. Dalam situasi yang fragmentasi birokrasi amat tinggi, maka kecenderungan semacam ini tidak hanya akan membengkakkan birokrasi publik, tetapi juga menghasilkan duplikasi dan konflik kegiatan dan kebijakan antar departemen dan berbagai non-departemen. Dalam sistem penyelenggaraafi pelayanan publik, konflik kebijakan antar departemen dan lembaga non-departemen bukan hanya melahirkan inefisiaensi, tetapi juga membingungkan masyarakat pengguna jasa birokrasi.

Ketidakpastian misi juga membuat orientasi birokrasi dan pejabatnya pada prosedur dan peraturan menjadi amat tinggi. Apalagi dalam birokrasi publik di Indonesia yang cendemng menjadikan prosedur dan peraturan sebagai panglima, maka ketidak-jelasan misi birokrasi publik mendorong para pejabat birokrasi publik menggunakan prosedur dan peraturan sebagai kriteria utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Para pejabat birokrasi sering mengabaikan perubahan yang terjadi dalam lingkungan dan alternatif cara pelayanan yang mungkin bias mempermudah para pengguna layanan untuk bisa mengakses pelayanan secara

lebih mudah dan murah. Ketaatan dan kepatuhan terhadap prosedur dan peraturan menjadi indikator kinerja yang dominan sehingga keberanian untuk mengambil inisiatif dan mengembangkan kreatifitas dalam merespons perubahan yang terjadi dalam masyarakat menjadi amat rendah. Rutinitas dianggap sebagai suatu hal yang wajar dan benar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Birokrasi yang seperti ini tentu amat sulit menghadapi dinamika yang amat tinggi, yang muncul sebagai akibat dari krisis ekonomi dan politik yang sekarang ini terjadi di Indonesia. Krisis ini mengajarkan kepada kita betapa rapuhnya sistem birokrasi publik di Indonesia dalam menghadapi perubahan-perubahan yang cepat dalam lingkungannya. Tentunya kegagalan birokrasi dalam merespons krisis ekonomi dan politik secara baik juga amat ditentukan oleh bagaimana sistem kekuasaan, akuntabilitas, intensif dan budayayar'g berkembang dalam birokrasi selama ini.

2.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain. Ketiadaan standar kualitas pelayanan yang sifatnya universal hendaknya tidak menjadi alasan bagi pemberi pelayanan untuk tidak memperhatikan kualitas pelayanannya.

Pengukuran kualitas pelayanan merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk tujuan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui aspek-aspek mana yang harus menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan pengukuran terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikannya. Untuk bekerja secara sistematis dalam upaya menemukan dan menyelesaikan masalah-masalah utama benar-benar mengetahui dampak dari perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang waktu, diperlukan ukuran-ukuran untuk membandingkan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dikembangkan dan digunakan metode yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan.

Terdapat dua tipe pengukuran kualitas pelayanan publik, yakni pengukuran kuantitatif dan pengukuran kualitatif, yang keduanya saling melengkapi. Metode kuantitatif bertujuan untuk mengukur fakta obyektif, seperti lamanya seorang pasien harus menunggu saat dioperasi, berapa lama seseorang harus menunggu untuk dilayani, dan sebagainya. Dengan kata lain, pengukuran obyektif merupakan standar teknis dalam pelayanan publik.

Sementara pengukuran kualitatif tidak memiliki presisi yang sama tetapi dapat memberikan informasi yang tidak dapat diperoleh dari metode kuantitatif. Metode kualitatif membantu untuk memahami harapan dan kebutuhan masyarakat. Pengukuran kualitatif mencakup proses mendengarkan, mempelajari, menganalisis, dan menginterpretasikan pernyataan pelanggan.

Ada 4 (empat) langkah dalam mengukur kualitas pelayanan publik, terdiri dari:

- a) Langkah pertama, adalah mendefinikan konsep kualitas untuk mengukur kualitas itu sendiri. Kualitas dirasakan oleh pelanggan artinya pelanggan diberi konsep mengenai kualitas. Maka pemberi jasa pelayanan mendefinisikan konsep kualitas bagi pelanggan berdasarkan pada faktor reliabilitas, kepercayaan, dan recovery;
- b) Langkah kedua, adalah membuat para pengguna jasa pelayanan agar mau merinci faktor-faktor tadi menjadi variabel. Variabel sebaiknya dirumuskan semaksimal mungkin berdasarkan pernyataan pelanggan itu sendiri;
- c) Langkah ketiga, adalah membuat skala ukuran penilaian untuk setiap variabel, misalnya pengukuran didasarkan atas skala ukuran 1 sampai 5, Hal ini akan membantu pemahaman pandangan pengguna jasa terhadap pelayanan yang ideal;
- d) Langkah keempat, adalah mengarahkan pelanggan untuk menilai pelayanan pada saat ini. Hasil penilaian atau pengukuran tersebut akan memberikan informasi untuk menyusun sasaran-sasaran kualitas yang didasarkan pada variabel dan faktor kualitas mendasar bagi pelanggan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, kondisi yang diperlukan untuk mendukung pengukuran kualitas yang sah (valid) antara lain adalah:
 - 1) Pengukuran harus dimulai pada permulaan program;
 - 2) Pengukuran kualitas dilakukan pada keseluruhan sistem;

- 3) Melibatkan semua individu yang terkait dengan proses;
- 4) Seharusnya dapat memunculkan data;
- 5) Pengukuran kualitas yang menghasilkan informasi-informasi utama seharusnya dicatat tanpa distorsi, yang berarti harus akurat;
- 6) Perlu adanya komitmen secara menyeluruh untuk pengukuran performansi kualitas dan perbaikannya;
- 7) Program-program pengukuran dan perbaikan kualitas seharusnya dapat dipecah-pecah atau diuraikan dalam batas-batas yang jelas sehingga tidak tumpang tindih dengan program yang lain.

Berdasarkan prinsip-prinsip di atas, maka pengukuran kualitas dapat dilakukan pada 3 (tiga) tingkat, yakni pada tingkat proses, tingkat output, dan tingkat outcome. Pengukuran pada tingkat proses dilakukan pada setiap langkah atau aktivitas dalam proses. Tujuannya untuk mengidentifikasi perilaku yang mengatur setiap langkah dalam proses dan menggunakan ukuran-ukuran ini untuk mengendalikan operasi serta memperkirakan output pelayanan yang akan dihasilkan.

Pengukuran pada tingkat output dilakukan dengan mengukur karakteristik output pelayanan yang dihasilkan dibandingkan dengan spesifikasi karakteristik yang diinginkan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Beberapa contoh ukuran pada tingkat output adalah kesesuaian output dengan keinginan masyarakat, tingkat efektivitas dan efisiensi produksi, kualitas dari produk yang dihasilkan, dan lain-lain.

Pengukuran pada tingkat outcome mengukur bagaimana baiknya suatu produk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna jasa layanan. Jadi mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa dalam mengkonsumsi produk yang disediakan. Pengukuran pada tingkat outcome merupakan tingkat tertinggi dalam pengukuran kualitas. Beberapa contoh ukuran pada tingkat outcome adalah banyaknya keluhan pelanggan yang diterima, tingkat ketepatan waktu penyerahan produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan sejenisnya.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Bery (1990 : 23), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator :

- 1) *Tangibles*, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain;
- 2) *Reliability*, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya;
- 3) *Responsiveness*, yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;

- 4) Assurance, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen;
- 5) Emphaty, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kelima indikator inilah yang kemudian dijabarkan dalam sejumlah tolok ukur IKM untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan unit layanan pemerintah. IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pemerintah melalui Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 telah menyusun 14 indikator standar penilaian IKM yang harus dilakukan oleh instansi pemerintah untuk menilai kinerja pelayanan publik di instansinya, yang meliputi:

- 1). prosedur pelayanan;
- 2). persyaratan pelayanan;
- 3). kejelasan petugas pelayanan;
- 4). kedisiplinan petugas pelayanan;
- 5). tanggung jawab petugas pelayanan;
- 6). kemampuan petugas pelayanan;
- 7). kecepatan pelayanan;
- 8). keadilan mendapatkan pelayanan;
- 9). kesopanan dan keramahan petugas;
- 10). kewajaran biaya pelayanan;
- 11). kepastian biaya pelayanan;
- 12). Kepastian jadwal pelayanan;
- 13). kenyamanan lingkungan; serta
- 14). keamanan pelayanan.

Unsur-unsur ini dipandang cukup representatif untuk mengukur kelima dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman dkk. Pelayanan publik sebagai salahsatu bentuk barang publik (*publik goods*)

yang diberikan pemerintah sudah seleyaknya diimbangi dengan kualitas layanan yang baik, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah.

Pelayanan publik yang prima akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selanjutnya akan mendorong masyarakat untuk mendukung dan mentaati pemerintah karena kesadaran dan kesukarelaan, bukan karena paksaan.

2.7 Persepsi

Menurut Rakhmat (2005), persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dengan demikian persepsi merupakan gambaran arti atau interpretasi yang bersifat subjektif, artinya persepsi sangat tergantung pada kemampuan dan keadaan diri yang bersangkutan. Dalam kamus psikologi persepsi diartikan sebagai proses pengamatan seseorang terhadap segala sesuatu dilingkungannya dengan menggunakan indera yang dimilikinya, sehingga menjadi sadar terhadap segala sesuatu yang ada di lingkungan tersebut. Persepsi meliputi semua proses yang dilakukan seseorang dalam memahami informasi mengenai lingkungannya. Dalam hubungannya dengan perilaku orang-orang dalam suatu organisasi, ada tiga hal yang berkaitan, yakni pemahaman lewat penglihatan, pendengaran, dan perasaan. Dalam menelaah timbulnya proses persepsi ini, menunjukkan bahwa fungsi persepsi itu sangat dipengaruhi oleh 3 (tiga) variabel berikut : 1). objek atau peristiwa yang dipahami; 2). Lingkungan terjadinya persepsi; dan 3). Orang-orang yang melakukan persepsi.

Dengan demikian, persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi (Thoha, 1999).

Menurut David Krech cS, persepsi adalah dimana seorang individu memberikan arti kepada lingkungan. Mengingat masing-masing orang memberi artinya sendiri terhadap stimuli, maka dapat dikatakan bahwa individu-individu yang berbeda “melihat” hal sama dengan cara-cara yang berbeda. Peta kognitif individu, bukanlah pencerminan fotografis dari dunia fisik, tetapi ia lebih merupakan sebuah konstruksi pribadi, dimana obyek-obyek tertentu, yang diseleksi oleh individu tersebut untuk peranan penting tertentu, dipersepsi olehnya dengan cara individual.

2.8. Faktor-Faktor Psikologi yang Mempengaruhi Persepsi

Di samping faktor-faktor teknis seperti kejelasan stimulus (mis. suara yang jernih, gambar yang jelas), kekayaan sumber stimulus (mis. media multi-channel seperti audio-visual), persepsi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis” Faktor psikologis ini bahkan terkadang lebih menentukan bagaimana informasi / pesan / stimulus dipersepsikan.

Faktor yang sangat dominan adalah faktor ekspektansi dari si penerima informasi sendiri. Ekspektansi ini memberikan kerangka berpikir atau perceptual

set atau mental sel tertentu yang menyiapkan seseorang untuk mempersepsi dengan cara tertentu. Mental set ini dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu : Ketersediaan informasi sebelumnya; ketiadaan informasi ketika seseorang menerima stimulus yang baru bagi dirinya akan menyebabkan kekacauan dalam mempersepsi. Oleh karena itu, dalam bidang pendidikan misalnya, ada materi pelajaran yang harus terlebih dahulu disampaikan sebelum materi tertentu. Seseorang yang datang di tengah-tengah diskusi, mungkin akan menangkap hal yang tidak tepat, lebih karena ia tidak memiliki informasi yang sama dengan peserta diskusi lainnya. Informasi juga dapat menjadi bias untuk mempersepsikan sesuatu.

Kebutuhan; seseorang akan cenderung mempersepsikan sesuatu berdasarkan kebutuhannya saat itu. Contoh sederhana, seseorang akan lebih peka mencium bau masakan ketika lapar daripada orang lain yang baru saja makan.

Pengalaman masa lalu; sebagai hasil dari proses belajar, pengalaman akan sangat mempengaruhi bagaimana seseorang mempersepsikan sesuatu. Pengalaman yang menyakitkan ditipu oleh mantan pacar, akan mengarahkan seseorang untuk mempersepsikan orang lain yang mendekatinya dengan kecurigaan tertentu. Contoh lain yang lebih ekstrim, ada orang yang tidak bisa melihat warna merah (dia melihatnya sebagai warna gelap, entah hitam atau abu-abu tua) karena pernah menyaksikan pembunuhan. Di sisi lain, ketika seseorang memiliki pengalaman yang baik dengan bos, dia akan cenderung mempersepsikan bosnya itu sebagai orang baik, walaupun semua anak buahnya yang lain tidak senang dengan si bos.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang berusaha menggambarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

3.2 Definisi Konsep

Dalam penelitian ini didefinisikan berbagai istilah atau konsep yang digunakan yakni :

1. Kepuasan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Labuhanbatu Selatan, adalah indeks kepuasan masyarakat/ pelanggan yang diukur berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;

3. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3.3. Definisi Operasional

Definisi operasional diturunkan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

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

3.4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Alasan peneliti mengambil Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai tempat penelitian karena lembaga tersebut dibentuk di daerah pemekaran dan pertimbangan kemudahan untuk mendapatkan data.

3.5. Populasi dan Sampel

Didalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat yang telah dan sedang menerima pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Sampel secara sederhana dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data

kepuasan masyarakat, dan pelayanan publik serta peraturan perundang-undangan yang relevan dalam penulisan ini;

2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Dalam penelitian lapangan ini, penulis langsung mengadakan penelitian di lapangan, untuk mengumpulkan berbagai data dan keterangan yang diperlukan dengan mempergunakan cara sebagai berikut :

- a. Kuesioner yaitu merupakan proses pengisian boring pertanyaan oleh responden;
- b. Observasi merupakan kegiatan pengamatan fenomena yang langsung berhubungan dengan sasaran yang diamati dan hanya membatasi pada permasalahan yang relevan dengan judul penelitian. Dengan observasi langsung diharapkan akan lebih melengkapi tehnik wawancara yang diperkirakan sulit untuk ditanyakan serta memperkuat dan membenarkan data yang dikumpul melalui tehnik wawancara” Hasil obsevasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena-fenomena yang ada.

3.7. Teknik Analisis Data

Untuk melaksanakan analisa data, penulis bertitik tolak dari hasil data yang diperoleh dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari hasil pertanyaan yang disebar kepada responden akan diolah dengan melihat kecenderungan dari kategori yang ditanyakan.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Nilai Penimbang}} \times x$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antaru 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Secara umum penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat masih kurang baik. Hal ini dilihat dari hasil total nilai indeks yang didapat berada pada nilai 2,14. Dengan demikian sebenarnya masyarakat masih menginginkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Labuhanbatu Selatan untuk meningkatkan performa kinerjanya.

Nilai paling tinggi untuk unsur indeks yang di uji ada pada unsur keamanan pada pelayanan sedangkan unsure terendah penilaiannya adalah unsur tanggung jawab masyarakat.

Hal penting lain yang dapat dikemukakan adalah responden kurang mengerti dan kurang memahami alur bagan proses tersebut karena informasi mengenai bagan alur proses tersebut tidak dengan mudah dapat dilihat. Menurut mereka sudah sebaiknya gambar alur proses tersebut dipampangkan dengan jelas di bagian strategis kantor.

Hal yang paling penting untuk segera dibenahi adalah indeks untuk tanggung jawab petugas yang mendapat nilai paling kecil. Ini menunjukkan adanya kelemahan dalam sisi pelaksana pelayanan. Responden merasa petugas kurang bertanggung jawab dalam melayani pengguna jasa, misal tidak berada di tempat, penggunaan/manajemen waktu yang kurang efektif dan sebagainya. Untuk itu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten

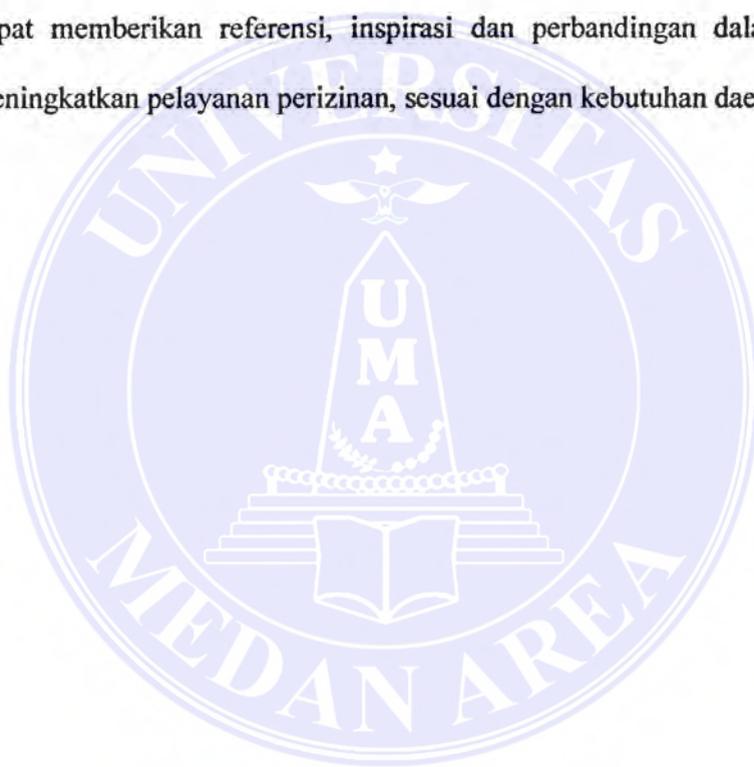
Labuhanbatu Selatan perlu kembali meningkatkan performa pelayanan yang bertanggungjawab oleh pegawai.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka saran-saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Pemberian pendelegasian kewenangan pengelolaan perizinan kepada Kepala SKPD untuk proses penekanan perizinan baik sebahagian maupun secara keseluruhan untuk mempersingkat waktu pelayanan, menekan biaya dan penyederhanaan persyaratan;
2. Substansi tujuan pelayanan yang diselenggarakan dan dikelola BPPTPM adalah agar lebih sederhana, lebih cepat dan lebih murah dalam proses perizinan maupun non-perizinan yang bersifat paripurna, dimana keseluruhan proses pelayanan dari awal-mencakup proses awal perizinan dari pengajuan permohonan-sampai dengan penandatanganan dan penyerahan izin dilayani di satu tempat;
3. Dalam hal pemberlakuan Perda Kabupaten Labuhanbatu Selatan Nomor 35 Tahun 2011, kiranya perlu dipertimbangkan kembali perubahan struktur organisasi yang terlalu melar, dari status badan menjadi kantor untuk meringankan beban APBD dalam proses penggajian;
4. Mengefektifkan bidang-bidang/seksi-seksi selain perizinan investasi untuk menggali potensi baru guna menambah PAD;

5. Perlu kiranya dilakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang peraturan dan persyaratan yang berhubungan dengan pengurusan perizinan;
6. Perlu kiranya pemerintah daerah melalui Kepala BPPTPM membuat atau mengirimkan staf untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik dan atau studi banding ke daerah yang sudah menyelenggarakan PTSP dengan baik, sehingga diharapkan dapat memberikan referensi, inspirasi dan perbandingan dalam upaya meningkatkan pelayanan perizinan, sesuai dengan kebutuhan daerah.



DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin., 2001. Birokrasi diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.
- Alisjahbana, Armida s, 2000. Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Abad XX.
- Badan Perencana Pembangunan Pembangunan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan bekerjasama dengan Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu Indikator Sosial Labuhanbatu Selatan 2011, Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu, 2012.
- Badan Perencana Pembangunan Pembangunan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan bekerjasama dengan Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu Labuhan selatan Dalam Angka 2012, Badan pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu, 2012.
- Badan Perencana Pembangunan Pembangunan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan bekerjasama dengan Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu Penduduk Labuhanbatu Selatan Tahun 2011 dan 2012, Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu, 2012.
- Dun, William N, Pengantar Analisis Kebijakan, Gajah Mada University press, Yogyakarta, 2000.
- Denhardt, Janet V and Robert B. Denhardt, 2003, New publik Service; serving, not Stering. London M.E. Sharpe
- Dwiyanto, Agus, 2003. Reformasi Birokasi Publik di Indonesia Yogtakarta : PSKK UGM
- Dwiyanto, Agus, 2003, Teladan dan Tantangan : Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Yogtakarta: PSKK UGM.
- Dwiyanto, Agus, 2005. Mewujudkan *Good Governance*. Melalui pelayanan Publik.
- Eriza, Faisal, 2005, Implementasi Proyek Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Laut/ Marine coastal Resources Mangement project, Tesis, program Magister Studi Pembangunan Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.

- Gaspersz, Vincent., 2001, *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global.*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Haris, Syamsudin, 2005, *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, LIPI Press, Jakarta.
- Intruksi Presiden Nomor 1/ 1995 Tentang Peningkatan Kualitas pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Islamy, Irfan., 2002, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Cetakan VII. Jakarta; Bumi Aksara.
- Jones, Charles O., 2001, *Pengantar Kebijakan Publik*, PT. Radja Grafindo Persada, Jakarta.
- Juliantara, Dadang, 2004, *Mewujudkan Kabupaten Partisipatif Pembaruan*, Yogyakarta.
- Kristiadi, J.B., 2002, *Optimasi Sumber Daya Pembangunan Melalui peningkatan Peran Swasta dalam Pembangunan Sehor Publik Jakarta*; *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP - UI*.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2001, *Etika Administrasi Negara*. Cetakan II. Jakarta ; PT. Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, Mudrajad, 2004, *Otonomi dan Pembangunan Daerah*, PT. Erlangga, Jakarta.
- LAN, 2003, *Penyusunan Standard Pelayanan Publik*, Jakarta: LAN
- Manan, Bagir, 2001, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, UII press, Yogyakarta.
- Menteri PAN, 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum peyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Menteri PAN 2005. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2005 Tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Menteri PAN 1993. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 81/1993 Tentang Pedoman Pelayanan Umum*.
- Napitupulu Paimin, DR, M.Si, 2007 *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*
- Nasution, M. Arif, (Ed.), 2000, *Demokrasi dan Problematika Otonomi Daerah*, Mandar Maju, Bandung.

- Nawawi, Hadari, 1995, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nugroho, Riant D., 2003, *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Nugroho, D. Riant, 2000, *Otonomi Daerah : Desentralisasi Tanpa Revolusi, Kajian dan Kritik atas Kebijakan Desentralisasi di Indonesia*, Gramedia, Jakarta.
- Osborne, David; Gaebler, Ted. 2000. *Reinventing Government; How The Entrepreneurial Spirit is Transforming the Publik Sector*. New York ; Penguin Book.
- Osborne, David; Plastrik, Peter. 2000. *Banistring Bureaucracy; the Five Strategis For Reiventing Government*. Addison; Wisley Publishing Company Inc.
- Ratminto ; SW, Atik., 2005. *Manajemen Pelayanarz*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, tentang Pemerintahan Daeroh, CV. Eka Jaya, Jakarta, 2000.
- _____, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999, 2003, tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, CV. Eka Jaya, Jakarta, 2003
- _____, Peraturan Pemerintah Nomor 104 Tahun 2000, tentang Dana Perimbangan antara Pusat dan daerah, CV. Eka Jaya, Jakarta, 2007
- _____, Peraturan Pemerintah. Nomor 105 Tahun 2000, tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah, CV. Eka Jaya, Jakarta, 2001
- _____, Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara, CV. Eka Jaya, Jakarta, 2003, CV. Eka Jaya, Jakarta, 2004
- _____, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, CV. Eka Jaya, Jakarta, 2005
- _____, Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daérah, CV. Eka Jaya, Jakarta, 2005
- Riyadi, Bratakusumah & Supriadi, Deddy, 2004, *Perencanaan Pembangunan Daerah*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Singarimbun, Masri ; Effendi, Sofyan. 2000. Metode Penelitian Survei. Jakarta; LP3ES.
- Sinulingga, B.D., 2005, Penataan Ruang dan Otonomi Daerah dalam Pengelolaan wilayah pesisir dan Laut, Bappeda Provinsi Sumatera Utara.
- Steers, Richard M, 2000,. Efektivitas Organisasi. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin., Erlangga, Jakarta.
- Sudarsono, Hardjosoekarto, dkk, 2002, Strategi Pelayanan Prima, Jakarta: LAN
- Subhilhar, 2002, Perlunya Tata Pemerintahan Yang Baik : Telaah Teoritis dan Praktis, Makalah Pada Diskusi Panel Tata Pemerintahan Yang Baik, Kerjasama Fisip USU dan Patnership for Governance Reform in Indonesia, Medan.
- Thoha, Miftah. 2001. Perseptif Perilaku Birokrasi. Cetakan II. Jakarta ; CV. Rajawali, International Editions.
- Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard I., and Parasuraman A. 1996., The Behavioral Consequences of service Quality "Journal of Marketing" 60 (31-46).
- W, Riawan Tjandra, Agung Kurniawan, Muji Estiningsih, Eko Hilal 2005, Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayan Publik.