

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**TIKA NURMALASARI
115030107113011**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2015**

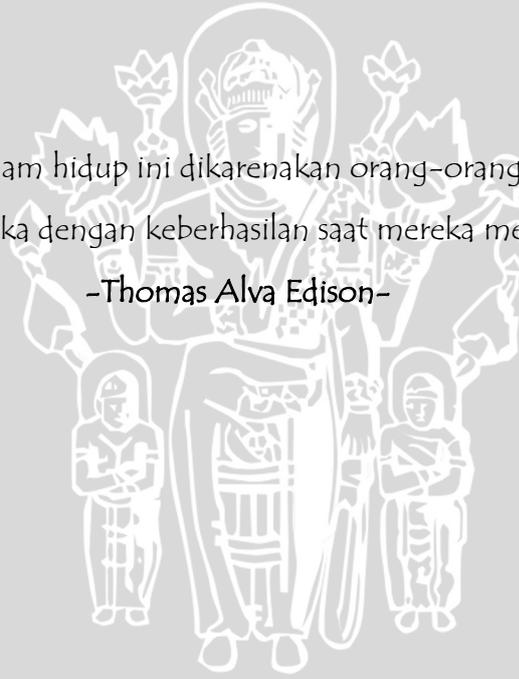
MOTTO

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak.”

-Aldus Huxley-

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”

-Thomas Alva Edison-



HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk:

Ayahanda Kasmiyanto, B.Sc. dan Ibunda Tercinta Kusmiati

Yang telah memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga serta doa tulus yang tak pernah berhenti mengalir untuk keberhasilanku. Kalian orang tua paling hebat.

Keluarga tercinta khususnya kakakku Enggar Sita Dewi & Dimas Priyagung juga keponakanku tersayang Haidar Daffa Priyagung

Yang tak henti menjadi suntikan penyemangat atas keluh kesah dalam hariku.

Renaldo Putra Pratama

Yang telah mendukung, memberikan motivasi, menghibur dan membuat saya optimis selama ini.

Sahabat-Sahabatku

Teman-teman Administrasi Publik 2011 (Arumita, Hanna, Hafid, Risyia, Firda, Saiful, Yoki, mbak Ayu, mbak Lifa, Aida, Cindy, Fika, Alfi, Aulya dll). Terimakasih atas doa dan supportnya. Sukses buat kalian semua



UNIVERSITAS BRAWIJAYA



UNIVERSITAS BRAWIJAYA



RINGKASAN

Tika Nurmalasari, 2015, **Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar)**, Drs. Siswidiyanto, MS, Mohammad Said, S.Sos, MAP, 162 Hal+xiv

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang penting jika dihubungkan dengan berkembangnya jaman yang mengakibatkan kebutuhan masyarakat semakin kompleks. Disisi lain pelayanan publik milik pemerintah tidak mengalami perubahan yang berarti. Tingginya tuntutan akan pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, dan fleksibel menuntut pemerintah daerah untuk bekerja keras dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sebagai organisasi yang menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat. Maka diperlukan standar ukur pelayanan untuk mengetahui tingkat kualitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran. Lokasi penelitian pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Dengan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif.

Pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar sudah memiliki kualitas yang baik, hal ini dibuktikan dengan pelayanan publik yang diberikan pihak KPTSP kepada masyarakat dan investor yang mengurus perizinan dan non perizinan. Dari empat belas item pada indeks kepuasan masyarakat, hampir seluruhnya mendapatkan penilaian baik dan hanya satu item saja yang kurang baik dan perlu ditingkatkan pada pelayanan di KPTSP. Upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar adalah dengan peningkatan pada dimensi mekanisme dan prosedur, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, orientasi masyarakat sebagai pelanggan. Faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar terdiri dari faktor pendukung internal dan eksternal. Sedangkan faktor penghambat terdiri dari faktor internal dan eksternal.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sudah baik. Tetapi perlu peningkatan dalam hal sarana dan prasarana. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar juga harus meningkatkan kinerjanya, terutama dalam hal kecepatan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat

SUMMARY

Tika Nurmalasari, 2015, **Quality of Public Service (Study at Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar)**, Drs. Siswidiyanto, MS, Mohammad Said, S.Sos, MAP, 162 Hal+xiv

Improved quality of service to be important in relation to the development era that resulted in increasingly complex needs of the community. On the other hand the public service belongs pemerintah not change significantly. The high demand for public services more efficient, fast, and flexible requires local authorities to work hard to improve the quality of service. One Stop Service Office Blitar as organizations providing public services to the community can be said to be qualified if desired according to the expectations of society. It is necessary to measure the standard of care to determine the level of quality. This study uses a mixed method research. The location of research at the Office of Integrated Services One Stop Blitar. With a source of primary data and secondary data sources. Data were analyzed using a quantitative approach and qualitative approach.

Public services in the Office of the One Stop Services (KPTSP) Blitar already have good quality, this is evidenced by the public service given to the community KPTSP parties and investors who take care of licensing and non-licensing. Of the fourteen items on community satisfaction index, almost entirely get good ratings and only one item alone is not good and needs to be upgraded to service in KPTSP. Efforts to improve the quality of public services performed Office One Stop Blitar is to increase the dimensions of the mechanisms and procedures, infrastructure, human and resources, community orientation as a customer. Pendukung factor improved quality of service in the Office of Integrated Services One Stop Blitar consists of supporting internal and external factors. While inhibiting factors consist of internal and external factors.

The conclusion from this study is the quality of public services in the Office of Integrated Services One Stop Kabupaten Blitar is good. But need improvement in terms of facilities and infrastructure. One Stop Service Office Blitar also must improve its performance, especially in terms of speed.

Key Result: Public Service. Quality of Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten**

Blitar

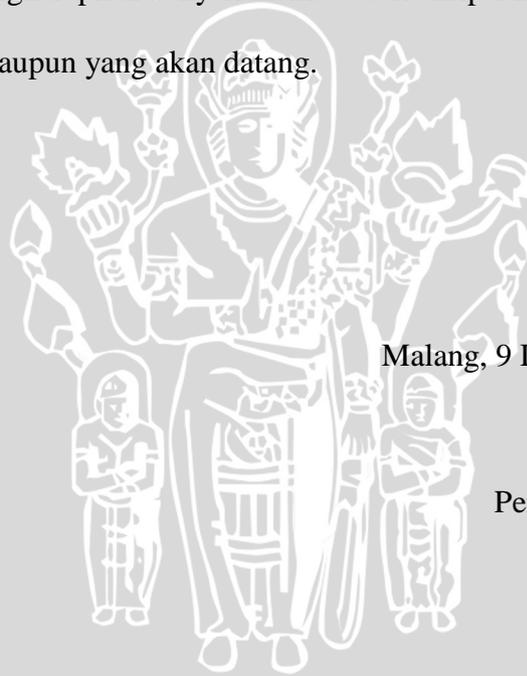
Skripsi ini merupakan tugas akhir penulis selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Dr. Sarwono M.Si selaku Koordinator Program Ilmu Administrasi Publik.
3. Drs. Siswidiyanto, MS dan Mohammad Said, S.Sos selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan dalam pengerjaan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Jajaran Dosen dan Pegawai di Fakultas Ilmu Administrasi yang memberikan ilmu serta membantu penulis dalam proses belajar mengajar selama 8 (delapan) semester.

5. Seluruh Staf Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kediri yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di wilayah kerjanya.

Penulis menyadari banyaknya kekurangan dari apa yang telah dibahas dari skripsi ini. Maka dari itu, penulis dengan segala keterbukaan, kerendahan hati, dan juga kelapangan dada bersedia menerima segala masukan baik itu berupa saran maupun kritik yang bersifat membangun dan membuat karya lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengharapkan banyak manfaat dari skripsi ini agar berguna baik untuk sekarang maupun yang akan datang.



Malang, 9 Desember 2015

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	12
1. Definisi Administrasi Publik.....	12
2. Prinsip-prinsip Administrasi	16
3. Peran Administrasi Publik	19
4. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	20
B. Perkembangan Administrasi Publik.....	23
1. Paradigma Administrasi Publik.....	23
2. New Pubic Management	24
3. New Public Service	26
C. Pelayanan Publik.....	28
1. Definisi Pelayanan Publik.....	28
2. Prinsip Pelayanan Publik.....	31
3. Standar Pelayanan Publik.....	35
4. Jenis dan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	36
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	40
6. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	45
D. Indeks Kepuasan Masyarakat	49
1. Definisi dan Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	49
2. Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	51
E. Pelayanan Terpadu Satu Pintu	60
1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu	60
2. Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	62



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	63
B. Fokus Penelitian.....	64
C. Lokasi Penelitian	65
D. Populasi dan Sampel.....	66
E. Teknik Pengumpulan Data.....	67
F. Instrumen Penelitian	68
G. Jenis dan Sumber Data.....	69
H. Teknik Analisis Data.....	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	78
1. Gambaran Umum Kabupaten Blitar	78
2. Gambaran Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar	89
B. Penyajian Data	99
1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar berdasarkan IKM	99
2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.....	120
3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.....	132
C. Analisis Data.....	140
1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar berdasarkan IKM.....	140
2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.....	158
3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.....	164

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	169
B. Saran.....	172

DAFTAR PUSTAKA.....	174
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	73
Tabel 2	Karakteristik Usia Responden	99
Tabel 3	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	99
Tabel 4	Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden	100
Tabel 5	Karakteristik Pekerjaan Responden	101
Tabel 6	Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan	102
Tabel 7	Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.....	104
Tabel 8	Tingkat Kejelasan dan Kepastian Petugas	105
Tabel 9	Tingkat Kedisiplinan Pegawai	106
Tabel 10	Tingkat Tanggung Jawab Petugas	108
Tabel 11	Tingkat Kemampuan Petugas	109
Tabel 12	Tingkat Kecepatan Pelayanan	111
Tabel 13	Tingkat Keadilan Pelayanan	112
Tabel 14	Tingkat Kesopanan dan Keramahan Petugas	113
Tabel 15	Tingkat Kewajaran Biaya	114
Tabel 16	Tingkat Kesesuaian Biaya.....	116
Tabel 17	Tingkat Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan	117
Tabel 18	Tingkat Kenyamanan Pelayanan	118
Tabel 19	Tingkat Keamanan Pelayanan	119
Tabel 20	Sarana dan Prasarana KPTSP Kabupaten Blitar	128
Tabel 21	Nilai Rata-rata Unsur KPTSP	141
Tabel 22	Nilai Interval Konversi IKM terhadap Mutu Pelayanan	144
Tabel 23	Nilai Mutu Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan	144
Tabel 24	Hasil Pengukuran Kinerja secara Keseluruhan	145
Tabel 25	Keterangan Prosedur Pelayanan Perijinan	150

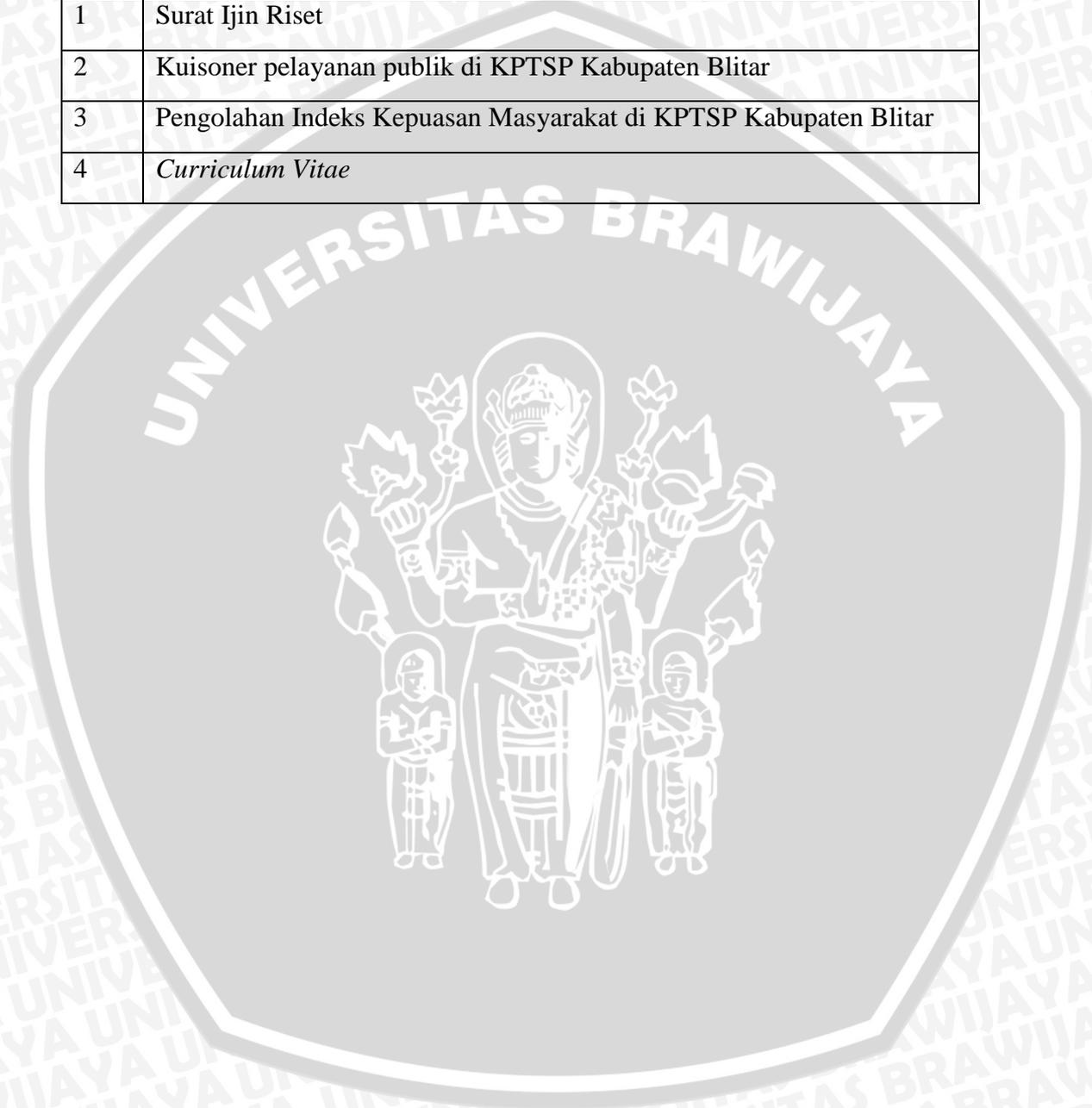
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Peta Wilayah Kabupaten Blitar	72
Gambar 2	Struktur Organisasi KPTSP Kabupaten Blitar	94
Gambar 3	Kendaraan Operasional KPTSP Kabupaten Blitar	131
Gambar 4	Prosedur Perijinan di KPTSP Kabupaten Blitar	149



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul
1	Surat Ijin Riset
2	Kuisoner pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Blitar
3	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat di KPTSP Kabupaten Blitar
4	<i>Curriculum Vitae</i>



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak bergulirnya otonomi daerah yang memberikan wewenang setiap daerah dalam mengelola daerahnya masing-masing, isu pelayanan publik menjadi sangat penting untuk dibahas. Pelaksanaan otonomi daerah yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah diharapkan dapat memacu pemerintah daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan terwujudnya efisiensi dan efektivitas pemerintah daerah. Selain itu, otonomi daerah juga diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan menjadi acuan pemerintah daerah untuk menarik investor ke daerah dan menggali potensi masing-masing daerah.

Seiring dengan dinamika dan kompleksnya tuntutan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidak lagi dapat mengklaim dirinya sebagai satu-satunya sumber kekuasaan yang absah. Paradigma pemerintah sebagai *a governing process* ditandai oleh praktek pemerintahan yang berdasarkan pada konsensus-konsensus etis antara pemimpin dengan masyarakat. Pemerintahan dijalankan berdasarkan kesepakatan-kesepakatan yang terbentuk melalui diskusi dan diskursus yang berlangsung dalam ruang publik. Kedaulatan rakyat sebagai sebuah konsep dasar tentang kekuasaan telah menemukan bentuknya disini (Rasyid,1997:20). Dalam konteks ini, penyelenggaraan pemerintahan,

pembangunan dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah, tetapi dituntut adanya keterlibatan seluruh elemen, baik intern birokrasi, maupun masyarakat dan pihak swasta. Pemikiran tersebut hanya akan terwujud manakala pemerintah didekatkan dengan yang diperintah, atau dengan kata lain terjadi desentralisasi dan otonomi daerah.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah yang memiliki makna luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam. Keseriusan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat didasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai landasan hukum dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada hakikatnya 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat.

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Karena pada kenyataannya masih banyak kasus yang menunjukkan bahwa

pelayanan yang diberikan pemerintah tidak berpihak kepada masyarakat. Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik sangat diperlukan untuk mengubah persepsi buruk masyarakat kepada pemerintah, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang akan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang penting jika dihubungkan dengan berkembangnya jaman yang mengakibatkan kebutuhan masyarakat semakin kompleks. Disisi lain pelayanan publik milik pemerintah tidak mengalami perubahan yang berarti. Tingginya tuntutan akan pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, dan fleksibel menuntut pemerintah daerah untuk bekerja keras dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah harus menentukan langkah-langkah strategis yang sesuai dengan keadaan dan tuntutan masyarakat di daerahnya.

Seperti yang terjadi di Kabupaten Blitar, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat pemerintah melakukan berbagai usaha dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang efisien, cepat dan nyaman maka Pemerintah Daerah setempat membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar merupakan suatu organisasi teknis untuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Blitar. Hal ini dilakukan sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kelancaran tugas umum di bidang perizinan dan non perizinan dalam mensukseskan pelaksanaan pelayanan publik yang berdaya guna

dan berhasil guna. Tujuan dibentuknya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar adalah untuk mempermudah dan meperlancar pelaksanaan perijinan dan non perijinan, pendaftaran ijin usaha, yang bertujuan untuk mengurangi lamanya waktu dan besarnya biaya dalam melakukan formalisasi usaha.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dijelaskan bahwa setiap pemerintah daerah wajib untuk membentuk unit pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Sampai saat ini sudah banyak pemerintah daerah yang mendirikan kantor pelayanan terpadu dengan berbagai sistem, inovasi pelayanan dan menghasilkan kualitas pelayanan yang bervariasi. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan Pasal 1 angka 11 Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Pelayanan dengan sistem terpadu satu pintu dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus ijin dengan waktu yang lebih singkat. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan pelayanan di bidang administratif berbasis teknologi informasi sehingga masyarakat dapat dilayani dengan cepat. Dengan pelayanan terpadu satu pintu diharapkan dapat meningkatkan iklim investasi yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. Selain itu tujuan dibentuknya pelayanan terpadu sebagai salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan begitu

diharapkan terwujud pelayanan publik yang mudah, cepat dan transparan dengan pelayanan terpadu berbentuk kantor, dinas maupun badan.

Sebagai organisasi layanan publik milik pemerintah Kabupaten Blitar, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan di bidang perijinan dan non perijinan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi pelayanan. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perijinan dengan baik, yang digunakan pada prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian wakt, akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar merupakan garda terdepan pelayanan administrasi perijinan di Kabupaten Blitar. Menyadari hal tersebut, KPTSP Kabupaten Blitar tidak pernah lelah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuannya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Demi kenyamanan pemohon, KPTSP Kabupaten Blitar dilengkapi dengan papan informasi, ruang tunggu, serta parkir luas dan lingkungan yang asri. Selain itu untuk meminimalisir kelambanan proses perijinan, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar menerapkan program *One Day Service* (ODS). Program ini muncul sebagai salah satu cara dalam rangka pemberian pelayanan terbaik bagi masyarakat khususnya di bidang perijinan.

Sejak berdirinya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Blitar pada tanggal 5 Februari 2008 hingga sekarang menunjukkan bahwa terdapat peningkatan dalam pengurusan perijinan di Kabupaten Blitar. Pada tahun 2014 Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar telah melakukan pemrosesan terhadap permohonan ijin sebanyak 3986 berkas permohonan ijin. Semakin banyaknya pengurusan perijinan mengakibatkan lambannya proses perijinan sehingga tidak dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Selain itu terdapat banyak keluhan warga terhadap pelayanan yang diberikan, keluhan yang diajukan oleh masyarakat paling banyak terkait waktu penyelesaian perijinan yang selama ini lamban dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Adanya keluhan-keluhan masyarakat ini dapat diketahui dari komplain tertulis yang terdapat pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Selain dilihat dari kotak pengaduan, adanya keluhan masyarakat ini dapat dilihat melalui beberapa artikel berita yang mengungkapkan bahwa selama ini masih ada pengaduan terkait proses ijin yang dilakukan, seperti yang dilansir oleh Surabayapagi.com dan www.dprd-blitarkab.go.id. Lambannya proses perijinan ini selain dikarenakan semakin banyaknya proses perijinan yang ditangani pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar juga disebabkan karena proses perijinan harus menunggu SKPD terkait. Selama ini wewenang dalam memberikan keputusan perijinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak diberikan langsung pada Kantor tetapi harus menunggu Kepala SKPD terkait.

Dari observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar belum memadai untuk mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Salah satu contoh yang mudah terlihat adalah jumlah tempat duduk bagi masyarakat saat menunggu pelayanan yang kurang memadai sehingga di saat ramai terlihat beberapa pengunjung berdiri. Meskipun sudah terdapat alur atau Standar Operasional Prosedur dalam mengurus ijin tetapi banyak masyarakat yang masih kebingungan dalam mengurus perijinan.

Sebagai organisasi publik, dalam memberikan pelayanan perizinan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif dan efisien, jika dibandingkan dengan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh instansi masing-masing. Jika mengacu kepada kualitas maka segala sesuatu yang menentukan kepuasan adalah pelanggan layanan tersebut dalam konteks ini adalah masyarakat. Suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara baik dan benar.

Begitu juga dengan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sebagai organisasi yang menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat. Maka diperlukan standar ukur pelayanan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dari yang selama ini diberikan.

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 juga dijelaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya melakukan survey terhadap kepuasan pelanggan secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap berkualitas prima. Tanpa adanya penerapan strategi yang baik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perizinan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar akan statis, tidak berkembang atau tidak mampu menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

Oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengambil judul “Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar dilihat dari aspek kepuasan masyarakat ?
2. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar dilihat dari aspek kepuasan konsumen.

2. Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca tidak hanya secara teoritik namun juga dalam fakta aplikatif, selain itu diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan referensi yang digunakan oleh pihak lain atau peneliti lain yang mengambil judul dan permasalahan yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dan juga untuk menerapkan teori yang sudah diperoleh sehingga dapat membandingkan teori dengan fakta empiris yang didapat dari hasil penelitian di lapangan.

b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Blitar berkaitan dengan peningkatan

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar di masa yang akan datang..

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan wacana bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang berhubungan dengan tema yang sama

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memudahkan para pembaca dalam memahami alur penelitian ini. Selanjutnya sistematika penulisan penelitian ini dijabarkan menjadi lima bab dan dijabarkan kedalam sub bab untuk memperkuat penjelasan teoritik, maka untuk memperperjelas sistematika dijelaskan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dikemukakan mengenai teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan dan analisis permasalahan yang ada. Tinjauan pustaka ini meliputi penelitian terdahulu, landasan teori mengenai tema administrasi publik beserta sub pembahasan yang berkaitan, dilanjutkan pembahasan teori pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat serta kerangka pemikiran penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dikemukakan mengenai metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis rumusan masalah penelitian yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dikemukakan mengenai gambaran umum Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar, penyajian data meliputi karakteristik responden penelitian yang merangkum umur, latar belakang pendidikan serta latar belakang pekerjaan, serta analisis dan pembahasan tentang kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menyajikan kesimpulan dan saran yang disusun oleh peneliti berdasarkan hasil analisis data dari penelitian yang nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi terkait.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat terlepas dari kegiatan administrasi. Administrasi merupakan salah satu unsur yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan suatu kegiatan. Salah satu contoh kegiatan yang tidak bisa lepas dari administrasi adalah kegiatan organisasi. Administrasi merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi atau tujuan organisasi tersebut.

Secara etimologi istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang bentuk infinitifnya *to administer*. Dalam Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (1974), kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Kata Administrasi juga berasal dari bahasa Belanda dari kata *administratie* yang mempunyai pengertian yang mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegeven* (tatausaha), dan *beheer* (manajemen dari sumber daya, seperti finansial, personal, gudang).

Suprayogi (2011:2) berpendapat bahwa "Administrasi adalah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan secara bersama-sama".

Administrasi menurut arti dibedakan dalam dua pengertian yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit menurut Silalahi (2005:5) merupakan penyusunan dan

pencatatan dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern dan ekstern.

Administrasi dalam arti luas merupakan kegiatan kerja sama yang dilaksanakan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. (Silalahi, 2005:7)

Administrasi dalam arti luas dapat ditinjau dari 3 (tiga) sudut pandang pengertian, yaitu sudut : Proses, Fungsi, dan Kepranataan (instutision). Ditinjau dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses yang dimulai dari proses pemikiran, perencanaan, pengaturan, 10 penggerakan/bimbingan, pengawasan sampai dengan proses pencapaian tujuan. Untuk mencapai suatu tujuan, orang harus memikirkan dul, kemudian mengatur/menentukan baagaimana caranya untuk mencapai tujuan itu lalu pencapaihnya sendiri sampai tujuan yang dikehendaki. Keseluruhan aktivitasaktivitas tersebut dirangkum dalam suatu pengertian administarasi.

Selanjutnya Sondang P. Siagian (2001 : 38) berpendapat bahwa:

Pengertian administrasi ada dua macam yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja

sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsur – unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber.

Lebih lanjut Sondang P. Siagian dalam Syafri (2012:9) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sejalan dengan itu Pasolong (2013:3) mengungkapkan bahwa administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa batasan administrasi adalah rangkaian kegiatan (proses) usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Karena kerja sama tersebut harus ada wadahnya, yaitu organisasi, batasan lengkap tentang administrasi adalah rangkaian kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang dalam wadah organisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien.

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi publik tersebut sudah ada sejak dari dulu. Kata publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001 : 1095) berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara dan sudah menjadi Bahasa Indonesia baku yang berarti umum, orang banyak, ramai. Menurut Syafiie dalam Pasolong (2013:6) “Publik adalah sejumlah

manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang dimiliki.”

Sondang P. Siagian dalam Syafri (2012:25) mendefinisikan administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam mencapai tujuan negara. Selanjutnya Syafri (2012:27) mendefinisikan Administrasi publik adalah proses kerja sama kelompok orang yang terdiri dari aparatut negara, anggota legislatif, partai politik, lembaga swadaya masyarakat/LSM, kelompok kepentingan, organisasi profesi, media massa, atau masyarakat sipil lain dalam merumuskan, mengimplementasikan berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan negara secara efisien dan berkeadilan sosial.

Pendapat yang sama dikemukakan oleh George J. Gordon dalam Inu Kencana Syafie (2003:33) bahwa administrasi Negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksana hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan. Administrasi publik di Indonesia dikenal dengan istilah Administrasi Negara yakni salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan.

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008 :

4) adalah:

Proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik

menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah.

Inu Kencana Syafiie (2003:32) dalam bukunya “Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia”, mengemukakan ada 7 (tujuh) hal khusus dari administrasi Negara, yaitu:

- a. Tidak dapat dielakan (*unavoidable*)
- b. Senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect obedience*)
- c. Mempunyai prioritas (*has priority*)
- d. Mempunyai pengecualian (*has exceptional*)
- e. Puncak pimpinan politik (*top management political*)
- f. Sulit diukur (*difficult to measure*)
- g. Terlalu banyak mengharapkan dari administrasi public (*more is expected of public administration*)

2. Prinsip-prinsip Administrasi

Prinsip-prinsip administrasi menurut Herbert Simon (2004:68) dibagi menjadi empat yaitu:

- a. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui suatu spesialisasi tugas di kalangan kelompok;
- b. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok di dalam suatu hirarki yang pasti;

- c. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil;
- d. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan: tujuan, proses, langganan dan tempat.

Lebih lanjut, Henri Fayol dalam Syafri (2012:156-157) mengemukakan empat belas prinsip administrasi sebagai berikut:

1) *Division of work*

Prinsip ini merupakan upaya yang harus dipertimbangkan untuk mendapatkan efisiensi dalam menggunakan tenaga kerja. Henri Fayol menerapkan prinsip ini terhadap semua macam pekerjaan, baik yang bersifat manajerial maupun teknis.

2) *Authority dan responsibility*

Harus ada kaitan atau hubungan antara wewenang dan tanggung jawab. Tanggung jawab merupakan akibat yang timbul dari wewenang. Wewenang sebagai suatu kombinasi antara wewenang resmi yang timbul sebagai akibat kedudukan resmi seorang manajer dan wewenang yang bersifat pribadi yang merupakan gabungan dari intelegensia, pengalaman, nilai-nilai moral, pekerjaan masa lampau, dan sebagainya.

3) *Discipline*

Disiplin berarti sikap dan perilaku yang selalu sesuai dengan ketentuan, atau dengan kata lain, sikap dan perilaku yang konsekuen, tidak hanya sesuai dengan norma-norma yang berlaku, tetapi juga dengan nilai-nilai (tujuan) yang ingin dicapai. Dengan demikian, dengan sikap yang disiplin akan dapat menjamin tercapainya tujuan.

4) *Unity of command*

Kesatuan komando (perintah), dengan kesatuan komando akan tercapai kesatuan bahasa, kesatuan arah dan kesatuan tujuan karena seorang pegawai menerima perintah dari seseorang atasannya.

5) *Unity of direction*

Setiap kelompok dari kegiatan-kegiatan yang tujuannya sama harus mempunyai satu pimpinan dan kesatuan arah yang sama.

6) *Subordination of individual interest to the general interest*

Mendahulukan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi atau golongan. Ini harus tegas-tegas dinyatakan oleh diri sendiri apabila menghadapi dua kepentingan yang berlawanan.

7) *Remuneration (penggajian)*

Pemberian ganjaran sebagai balas jasa, sebagai alat motivasi dan pendorong.

8) *Centralization*

Sentralisasi, penugasan wewenang yang dimiliki.

9) *Scalar chain/jenjang hirarki*

Tingkat wewenang yang dimiliki.

10) *Order*

Ketertiban

11) *Equity*

Pelaksanaan yang adil pada semua pihak.

12) *Stability of tenure of personnel*

Stabilitas jabatan karyawan.

13) *Initiative*

Daya prakarsa. Terutama prakarsa dalam mencapai langkah-langkah yang tepat dan jitu dalam mencapai tujuan.

14) *Esprit de Corps*

Semangat persatuan dalam korp.

3. Peran Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam suatu negara. Hal ini diperkuat dari beberapa pendapat beberapa ahli mengenai peran administrasi publik. Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt (2003:11) melihat bahwa bahwa administrasi publik melalui pelayanan-pelayanan publiknya dapat menciptakan demokrasi. Selanjutnya Keban dalam Pasolong (2013:18) menjelaskan bahwa peran administrasi publik dapat diaamati secara jelas dari dinamika pengaturan dan perubahan jenis departemen, penempatan menteri dan semua jajaran dalam jabatannya, pengaturan persyaratan jabatan, mekanisme pengangkatan atau pemilihan dan pemberhentian para gubernur, bupati, walikota, serta semua

sekretaris daerah, kepala dinas, kepala badan dan kepala kantor pada tingkat lokal.

Thoha (2007:54) lebih lanjut mengemukakan pendapatnya tentang peran Ilmu Administrasi Publik ke depan :

Ilmu Administrasi Publik merupakan suatu kajian yang sistematis dan tidak hanya sekedar lukisan abstrak akan tetapi memuat perencanaan realitas dari segala upaya dalam menata pemerintahan kepada pemerintahan yang baik (*good governance*). Kajian ini meliputi proses pembuatan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Kebijakan publik yang dibuat oleh negara atau pemerintah bersama dengan rakyat direalisasikan dalam kehidupan nyata, bukannya berhenti sampai pada tingkat slogan seperti beberapa waktu yang lalu. Oleh karena itu, Ilmu Administrasi Publik berkepentingan untuk mengambil peran mewujudkannya.

Peranan administrasi publik dalam menata pemerintahan harus dapat terimplementasikan dalam bentuk kebijakan publik, baik dalam prosesnya, pelaksanaannya maupun evaluasinya, yang dapat direalisasikan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, sehingga akan terasa makna perannya tersebut. Banyak sekali permasalahan dalam kehidupan bernegara yang menuntut perhatian untuk segera ditangani, karena kalau dibiarkan, akan menjadi suatu penyakit kronis di kemudian hari. Masalah-masalah tersebut kadang-kadang ada yang bersifat biasa, namun kadang-kadang pula bersifat fundamental dan pelik, seiring dengan perkembangan dinamika kehidupan masyarakat dan negara.

4. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Nicholas Henry dalam Pasolong (2013:19) memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari topik-topik yang

dibahas selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri, antara lain:

a. Organisasi publik

Pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku organisasi.

b. Manajemen publik

Berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia.

c. Implementasi

Menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Kemudian menurut Yeremias T. Keban (2004:11) ruang lingkup suatu administrasi publik meliputi dimensi-dimensi strategis yaitu:

a. Dimensi Kebijakan

Dimensi kebijakan menyangkut proses pembuatan keputusan untuk penentuan tujuan dan cara atau alternatif terbaik untuk mencapai tujuan tersebut. proses tersebut dapat dianalogikan dengan sistem kerja otak manusia dengan arahan atau tujuan dari suatu tindakan.

b. Dimensi Organisasi

Berkenaan dengan pengaturan struktur dan hirarki yang meliputi pembentuk unit. Pembagian tugas antar unit (lembaga-lembaga publik). Penetapan prosedur aturan dan standar untuk mencapai tujuan organisasi. Proses tersebut dapat diumpamakan dengan sistem organ tubuh manusia, yang memiliki peran dan fungsi tersendiri. Dan siap melaksanakan tugasnya setelah mendapat perintah dari otak.

c. Dimensi Manajemen

Menyangkut proses bagaimana kegiatan-kegiatan yang telah dirancang dapat diimplementasikan (digerakan, diorganisir, dan dikontrol) untuk mencapai tujuan organisasi melalui prinsip-prinsip tertentu.

- d. Dimensi Moral atau Etika. Menjadi salah satu dimensi yang terpenting dalam administrasi publik karena kegiatan administrasi publik berkenaan dengan maksud dan tujuan publik tertentu, diarahkan untuk memuaskan kepentingan atau kebahagiaan publik, dan dijalankan dengan kewajiban dan motif yang benar.
- e. Dimensi Lingkungan
Dinamika atau perubahan dimensi internal administrasi publik seperti kebijakan, manajemen, organisasi, moral atau etika, dan kinerja dalam administrasi publik, sangat dipengaruhi oleh dimensi eksternal administrasi publik yaitu lingkungan. Baik bagaimana situasi lingkungan disini dapat dilihat dari sistem politik, ekonomi, sosial dan budaya dalam suatu negara yang sangat mempengaruhi atau mendikte administrasi publik. Karena itu kemampuan mengenal dan menyesuaikan diri terhadap lingkungan menjadi sangat penting.
- f. Dimensi Akuntabilitas Kinerja
Untuk apakah kebijakan, organisasi, manajemen, dan moral yang dijalankan secara profesional. Dan untuk apakah harus disesuaikan dengan lingkungan? Jawabnya terhadap pertanyaan tersebut berkenaan dengan tuntutan akuntabilitas yaitu bahwa dunia administrator yang telah dipercayakan sebagai pihak yang perbuat dan keputusannya kepada publik seharusnya mereka layani dalam bentuk kerja. Dengan demikian dimensi terakhir dari administrasi publik adalah dimensi akuntabilitas kinerja. Dimensi ini menggambarkan bukti nyata tentang kehadiran dan kegunaan riil dari administrasi publik didalam suatu negara

Sementara itu, menurut Syafii (2006:27-29), dalam ilmu administrasi publik menguraikan ruang lingkup administrasi publik sebagai berikut:

- a. Dalam bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan
 - 1) Administrasi pemerintahan pusat
 - 2) Administrasi pemerintahan daerah
 - 3) Administrasi pemerintahan kecamatan
 - 4) Administrasi pemerintahan kelurahan
 - 5) Administrasi pemerintahan desa
 - 6) Administrasi pemerintahan kotamadya
 - 7) Administrasi pemerintahan kota administratif
 - 8) Administrasi departemen
 - 9) Administrasi non departemen
- b. Dalam bidang kekuasaan
 - 1) Administrasi politik luar negeri
 - 2) Administrasi politik dalam negeri
 - 3) Administrasi partai politik, posisi masyarakat LSM

- 4) Administrasi kebijaksanaan pemerintah, *policy wisdom*, kondisi, peran pemerintah
- c. Dalam bidang peraturan perundang-undangan
 - 1) Landasan idiil
 - 2) Landasan konstitusional
 - 3) Landasan operasional
- d. Dalam bidang kenegaraan
 - 1) Tugas dan kewajiban negara
 - 2) Hak dan kewenangan negara
 - 3) Tipe dan bentuk negara
 - 4) Fungsi dan prinsip negara
 - 5) Unsur-unsur negara
 - 6) Tujuan negara dan tujuan nasional
- e. Dalam bidang pemikiran hakiki
 - 1) Etika administrasi publik
 - 2) Estetika administrasi publik
 - 3) Logika administrasi publik
 - 4) Hakikat administrasi publik
- f. Dalam bidang ketatalaksanaan
 - 1) Administrasi pembangunan
 - 2) Administrasi perkantoran
 - 3) Administrasi kepegawaian
 - 4) Administrasi kemiliteran
 - 5) Administrasi kepolisian
 - 6) Administrasi perpajakan
 - 7) Administrasi pengadilan
 - 8) Administrasi kepenjaraan
 - 9) Administrasi perusahaan

B. Perkembangan Administrasi Publik

1. Paradigma Administrasi Publik Klasik

Dalam perkembangan bidang ilmu administrasi publik tumbuh dan dikenal sejumlah paradigma yang menggambarkan adanya perubahan-perubahan dan perbedaan-perbedaan dalam tujuan, teori dan metodologi atau dalam bangunan epistemologi serta nilai-nilai yang mendasari. Nicholas Henry dalam Pasolong (2013: 28-30) mengemukakan lima paradigma administrasi publik, yaitu:

- a) Paradigma pertama, prinsip-prinsip administrasi negara (1927-1937)
Lokus dari administrasi negara tidak merupakan masalah dalam paradigma ini, yang dipentingkan fokusnya yaitu prinsip-prinsip administrasi dipandang dapat berlaku universal pada setiap bentuk organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya. Pada masa ini administrasi memiliki prinsip-prinsip yang jelas. Prinsipnya adalah administrasi negara dapat diterapkan di negara mana saja walaupun berbeda kebudayaan, lingkungan, visi dan lainnya.
- b) Paradigma kedua, paradigma dikotomi antara politik dan administrasi (1900-1926)
Fokus dari administrasi negara terbatas pada masalah-masalah organisasi, kepegawaian, dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan. Sedangkan masalah-masalah pemerintahan, politik dan kebijaksanaan merupakan substansi ilmu politik. Lokus paradigma ini adalah mempermasalahkan di mana seharusnya administrasi negara ini berada.
- c) Paradigma ketiga, administrasi negara sebagai ilmu politik (1950-1970)
Pada masa ini dijelaskan bahwa fase paradigma ini merupakan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Konsekuensi dari usaha ini adalah keharusan untuk merumuskan bidang ini paling sedikit dalam hubungannya dengan fokus keahliannya yang essensial.
- d) Paradigma keempat, administrasi negara sebagai ilmu administrasi (1954-1970)
Pada masa ini administrasi negara telah berkembang sebagai ilmu administrasi. Perkembangan ini diawali dengan ketidaksenangan bahwa ilmu administrasi dianggap sebagai ilmu kelas dua setelah ilmu politik. Sebagai suatu paradigma, pada fase ini ilmu adminitrasi hanya memberikan fokus, tetapi tidak pada lokusnya.
- e) Paradigma kelima, administrasi negara sebagai ilmu adminitrasi negara
Pada masa ini administrasi negara telah berkembang menjadi ilmu administrasi negara, yaitu merambah ke teori organisasi, ilmu kebijakan, dan ekonomi politik. Dalam waktu singkat administrasi negara sebagai suatu bidang kajian telah menunjukkan warnanya sendiri.

2. New Public Management

Konsep *New Public Management* (NPM) merupakan isu penting dalam reformasi sektor publik. Konsep NPM juga memiliki keterkaitan dengan permasalahan manajemen kinerja sektor publik karena pengukuran kinerja menjadi salah satu prinsip NPM yang utama. Perdebatan tentang kinerja administrasi publik di seluruh dunia selalu ditandai dengan ketidakpuasan.

Kecenderungan birokrasi dan birokratisasi pada masyarakat modern benar-benar dipandang memprihatinkan, sehingga digambarkan adanya ramalan mengenai makin menggejalanya dan berkembangnya praktek-praktek birokrasi yang paling rasionalpun tidak bisa dianggap sebagai berita yang menggembirakan, melainkan merupakan malapetaka dan bencana baru yang menakutkan.

Paradigma NPM melihat bahwa paradigma manajemen terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Karena itu Vigoda dalam Pasolong (2013:34) mengungkapkan bahwa ada tujuh prinsip-prinsip NPM, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik
- 2) Penggunaan indikator kinerja
- 3) Penekanan yang lebih besar pada kontrol output
- 4) Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil
- 5) Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi
- 6) Penekanan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen
- 7) Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

Setyoko dalam Syafri (2012:194) mengemukakan pendapat mengenai NPM sebagai berikut:

- 1) NPM menggeser penekanan administrasi publik tradisional ke manajemen publik. model tradisional organisasi dan pelayanan publik berdasarkan prinsip hirarki birokrasi, sentralisasi perencanaan, dan pengendalian langsung oleh pemerintah digantikan manajemen pelayanan berdasarkan kehendak pasar.

- 2) NPM dimaknai sebagai visi, ideologi atau seperangkat pendekatan dan teknik manajemen publik yang diadopsi dari sektor swasta.

NPM menghendaki adanya peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial. Nilai-nilai ekonomis (bisnis) yang dianut NPM sering kali bertentangan dengan demokrasi dan kepentingan publik. Pengelolaan pelayanan publik yang diserahkan kepada swasta pada satu sisi memang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik, namun cenderung hanya dinikmati oleh orang-orang yang mampu membayar.

3. New Public Service

Denhardt dalam Pasolong (2013:36), mengemukakan bahwa *The New Public Service* memuat ide pokok sebagai berikut:

- a. *Serve citizen, not customers*

Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, apartur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan, tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga negara.

- b. *Seek the public interest*

Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.

- c. *Value citizenship over entrepreneurship*

Kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.

- d. *Think strategically, act democratically*

Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.

e. *Recognized that accountability is not simple*

Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundang-undangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.

f. *Serve rather than steer*

Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.

g. *Value people, not just productivity*

Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

Berbeda dengan konsep model klasik dan *New Public Management*.

Konsep *New Public Service* mempunyai model yang bisa dibedakan dengan konsep lainnya, seperti yang dikatakan Denhardt & Denhardt (2003;549-559) bahwa prinsip-prinsip *New Public Service* adalah:

- 1) Membantu warga masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama daripada mencoba mengontrol atau mengendalikan masyarakat kearah yang baru.
- 2) Administrasi publik harus menciptakan gagasan kolektif yang disetujui bersama tentang apa yang disebut dengan kepentingan publik
- 3) Kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsive melalui upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif
- 4) Kepentingan publik lebih merupakan hasil suatu dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama pada agregasi kepentingan pribadi para individu

- 5) Para pelayan publik harus memberikan perhatian, tidak semata pada pasar tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundangan, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik standart professional dan kepentingan warga masyarakat
- 6) Organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibat akan sukses dalam jangka panjang kalau mereka beroperasi melalui proses kolaborasi atau melalui kepemimpinan yang menghargai semua orang, dan
- 7) Kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat daripada oleh manajer wirausaha yang bertindak seakan-akan uang adalah milk mereka.

C. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Penyediaan pelayanan untuk kepentingan seluruh warga masyarakat pada dasarnya merupakan tujuan yang umum pada setiap negara. Karena pelayanan umum merupakan salah satu tujuan nasional maka pemerintah harus berupaya untuk menjadi pelaksana unyuk mencapai tujuan nasional tersebut dan harus bertindak sebagai penyelenggara pelayanan umum. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa fungsi utama dari pemerintah adalah menyelenggarakan dan mendistribusikan pelayanan umum. Baik dan buruknya pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah selaku pelaksana pelayanan. Seperti pendapat Kaufman dalam Thoha (1998:101) yang

menyatakan bahwa “Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, dimana tugas pelayanan lebih menekankan pada upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan pada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi”

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Secara konseptual pelayanan menurut pendapat Moenir (2001:16-17) dikatakan sebagai proses yaitu:

Untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Kemudian arti proses itu sendiri menurut Fred Luthans (dalam Moenir 2001:17) adalah “... *any action which is performed by management to achieve organizational objectives.*” Yang diartikan bahwa pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi

karena pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan yang termasuk dalam rangkaian organisasi manajemen, namun dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Pelayanan menurut Pasolong (2007 : 128) diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Selanjutnya menurut Sampara dalam Sinambela (2014 : 5) yang dimaksud pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001, 781-782) dijelaskan bahwa pelayanan merupakan hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan kebutuhan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross dalam Ratminto dan Winarsih (2006:3): “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Kata publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001 : 1095) berasal dari Bahasa Inggris *public* yang

berarti umum, masyarakat, negara dan sudah menjadi Bahasa Indonesia Baku yang berarti umum, orang banyak, ramai. “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya”. (Sinambela, 2014:15)

Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir (2006:26) adalah “Pelayanan umum merupakan kegiatan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat.)

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara wajib menyediakan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan

Pelayanan disebutkan bahwa terdapat 10 prinsip pelayanan publik, diantaranya adalah:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan mencakup dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam hal memberikan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- 4) Kepastian waktu

c. Kepastian waktu

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

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

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

f. Tanggung jawab

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

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

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

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

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

j. Kenyamanan

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

Sedangkan menurut Islami (dalam Suryono, 2001:54) dijelaskan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik adalah:

a. Prinsip Aksesibilitas

Setiap pelayanan yang diberikan dengan mudah digunakan oleh para masyarakat yang membutuhkan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut;

- b. Prinsip Teknikalitas
Setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, kesepakatan, dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan;
- c. Prinsip Profitabilitas
Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas;
- d. Prinsip Akuntabilitas
Proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakikatnya mempunyai pelayanan yang sebaik-baiknya;
- e. Prinsip Kontinuitas
Setiap jenis pelayanan terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan keselarasan ketentuan baik bagi proses pelayanan tersebut.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas (Batinggi,1998;2-15) adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.

- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala.
- f. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen/pelanggan.
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

3. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaatu oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

- b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Jenis dan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a. Pelayanan administratif
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan

- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan

kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Terdapat empat pola pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, yaitu sebagai berikut:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan;

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan;

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan;

2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Apabila suatu bentuk pelayanan telah diberikan kepada pelanggan dalam usaha pemenuhan kebutuhan dan kepentingan mereka maka tentunya manfaat dan kegunaan pelayanan tersebut akan dirasakan sendiri oleh para pelanggan, yakni apakah pelayanan yang mereka terima sudah memenuhi harapan mereka. Untuk memenuhi harapan pelanggan atas apa yang mereka butuhkan dan yang menjadi kepentingan mereka dapat terwujud dengan baik maka pelanggan mengharapkan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Menurut Sinambela (2014:6) definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting of customers*).

Gasperz, Vincent, (1997:5) memberi pengertian kualitas dengan menyatakan bahwa: “Kualitas diartikan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus, sehingga dikenal istilah Q=MATCH (Quality=Meets Agreed and Changes)”.

Definisi kualitas dikemukakan pula oleh **Juran, Jasep M.** (dalam Tjiptono, 2000:53) mendefinisikan kualitas dengan menyatakan bahwa: “Kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*Fitness for Us*) yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya”.

Menurut *American Society for Quality Control* (Kotler, 2007:50) : “Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”.

Sementara menurut Fredy Rangkuti (2004:28) bahwa:

“Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen”. Definisi tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dari kualitas jasa. Dari pengertian di atas kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai kemampuan organisasi publik dalam melayani masyarakat sebagai pengguna jasa agar tercapai suatu kepuasan melalui fasilitas SDM serta sarana prasarana yang tersedia dalam organisasi publik.

Konsep kualitas menurut Tjiptono dalam Tangkilisan (2005:209) memiliki dua dimensi, yaitu:

- a. Dimensi produk, memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya yakni memandang kualitas

dari sosok yang dapat dilihat, kasat mata dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan.

- b. Dimensi lingkungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk adalah dinamis sehingga produk harus disesuaikan dengan perubahan dari pemakai produk.

Sementara itu Valerie A. Zeithamel, A. Parasuraman dan Leonard L. Berry dalam Tjiptono (2008:108) menyatakan bahwa dalam menilai kualitas jasa/pelayanan terdapat sepuluh ukuran kualitas pelayanan yaitu ten dimension of SERVQUAL (SerVice QUALity):

- a. *Realibility* yang meliputi konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
- b. *Responsiviness* yang merupakan kemampuan dan kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan jasa layanan yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan atau lembaga memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar memberkan jasa tertentu.
- d. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- e. *Courtsey*, meliputi sikap sopan santun, perhatian dan keramhan yang dimiliki petugas
- f. *Communication*, artinya memberi informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami.

- g. *Credibility* yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya dan resiko atau keragu-raguan.
- i. *Understanding/Knowing the customer* yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles* yaitu bukti fisik, peralatan yang digunakan dari penampilan fisik karyawan.

Namun dalam perkembangan selanjutnya dalam penelitian dirasakan adanya dimensi mutu pelayanan yang saling tumpang tindih satu dengan yang lainnya yang dikaitkan dengan keputusan pelanggan. Menurut Zaithamel, Berry dan Parasuraman (dalam Arief, 2007:135) dimensi tersebut difokuskan menjadi 5 dimensi (ukuran) kualitas jasa/pelayanan yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang disediakan.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberi janji terhadap pelayanan yang meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat (tepat dan teliti)
- c. *Responsiveness* (daya tnggap), yaitu keinginan untuk membantu para pengguna dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan para karyawan dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna.

e. Emphaty (empati) yaitu perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna.

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik perlu memperhatikan dan meningkatkan profesionalisme apartur pelayanan, penyederhanaan prosedur, peningkatan sarana dan prasarana, pengembangan organisasi yang terkait dengan pengembangan sumber daya manusia yang tidak hanya kemampuan teknisnya melainkan juga kemampuan hubungan-hubungan interpersonal sehingga nantinya orientasi pada pemenuhan kebutuhan, kepentingan dan harapan pelanggan akan pelayanan yang berkualitas dapat terwujud.

Untuk dapat menyatakan bahwa suatu jasa atau pelayanan yang berkualitas dan dapat memuaskan pelanggan diperlukan pengukuran-pengukuran terhadapnya. Namun pada kenyataanya pengukuran terhadap suatu kualitas pelayanan yang memuaskan sangat sulit untuk dilakukan namun demikian tidak berarti bahwa kualitas jasa atau pelayanan tidak dapat diukur. Guna pengukuran suatu kualitas jasa, para peneliti maupun para pakar telah secara umum mengungkapkan beberapa kriteria-kriteria pokok penilaian terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik dapat dinilai oleh para pelanggan berdasarkan persepsi dan harapan mereka karena memang pelanggan lah yang menjadi penerima pelayanan dan menikmati pelayanan yang diberikan penyedia sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Hal ini senada dengan pendapat Kotler (dalam Tjiptono, 2002:61) yang mengemukakan jika suatu kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan. Dalam mendefinisikan

pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang dapat digunakan sebagai pedoman seperti yang

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat penerima layanan. Dengan begitu diperlukan suatu tolak ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan sebagai umpan balik dari hasil pelayanan yang didapatkan. Untuk itu pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dapat digunakan pemerintah daerah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

6. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Strategi untuk perubahan pelayanan yang berorientasi pada publik diarahkan dengan menemukan inovasi yang dapat membantu organisasi meningkatkan kualitas pelayanannya. Tujuannya dimaksudkan untuk memberikan dorongan agar aparatur birokrasi mau melakukan perubahan menuju perbaikan kualitas dalam memberikan pelayanan publik atas dasar kerelaan tanpa adanya tekanan dari pihak manapun. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik menurut Murdyastuti dalam Jurnal berjudul *The Strategi to Improving teh Quality of Public Service* dapat dilakukan dengan:

- a. Revitalisasi melalui Reformasi Struktur dan Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Aparatur

b. Peningkatan Partisipasi Publik melalui Aktivitas Membangun Kemitraan dan Membuka Akses Informasi Publik

c. Meningkatkan Fasilitas Pendukung

Menurut Sinambela (2014:6) untuk mencapai kepuasan masyarakat, organisasi publik dituntut menerapkan nilai-nilai kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

a. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;

e. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Selanjutnya strategi kualitas jasa/layanan menurut Tjiptono (2002:132) harus mencakup empat hal, yaitu:

a. Atribut Layanan Pelanggan

Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Hal ini dikatakan penting, karena jasa tidak berwujud fisik (*intangible*) dan merupakan fungsi dari persepsi. Selain itu, jasa juga bersifat tidak tahan lama, sangat variatif, dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*). Atribut-atribut layanan pelanggan ini dapat dirangkum dalam akronim COMFORT, yaitu *Caring* (kepedulian), *Observant* (suka memperhatikan), *Mindful* (hati/hati), *Friendly* (ramah), *Obliging* (bersedia membantu), *Responsible* (bertanggung jawab), dan *Tactful* (bijaksana). Atribut-atribut ini sangat tergantung pada ketrampilan hubungan antar pribadi, komunikasi, pemberdayaan, pengetahuan, sensitivitas, pemahaman, dan berbagai macam perilaku eksternal.

b. Pendekatan untuk Penyempurnaan Kualitas Jasa

Penyempurnaan kualitas jasa dikatakan merupakan suatu aspek yang penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang

disebabkan oleh faktor biaya, waktu yang menerapkan program dan pengaruh layanan pelanggan. Faktor ini dikatakan sebagai inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

c. Sistem Umpan Balik untuk Kualitas Layanan Pelanggan

Umpan balik dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan sehingga diperlukan pengembangan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

d. Implementasi

Strategi yang dikatakan paling penting adalah implementasi dimana sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level pelayanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Disamping itu manajemen juga harus menentukan rencana implementasi yang mencakup jadwal, waktu, tugas, dan siklus pelaporan

Untuk menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan berbagai strategi. Menurut Osborne dalam Ismail (2010:25) mengemukakan 5 (lima) strategi peningkatan kualitas pelayanan publik antara lain :

- a. *Core Strategi*, bertujuan memperjelas misi dan visi organisasi sebagai pedoman jangka panjang, akan ke mana sebuah organisasi diarahkan dengan memperhatikan berbagai aspek yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta memperhatikan perkembangan lingkungannya.

- b. *Consequences Strategi*, bertujuan untuk menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat di antara penyelenggara pelayanan publik yang lain.
- c. *Customer Strategi*, bertujuan menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat, sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat.
- d. *Control Strategi*, dimaksudkan untuk menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor pemerintahan sebagai institusi pelayanan publik dan pegawai sebagai pelayan masyarakat
- e. *Culture Strategi*, bertujuan untuk mengubah budaya yang dapat menghalangi kea rah suatu perubahan. Dengan kata lain budaya berorientasi pada statusquo harus dapat diubah menjadi budaya yang terbuka terhadap suatu perubahan.

D. Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian dan Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (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. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa terdapat 14 unsur dalam pengukuran indkes kepuasan masyarakat:

- a. Prosedur pelayanan
Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan
Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan
Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kecepatan pelayanan
Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- g. Keadilan mendapatkan pelayanan
Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- h. Kesopanan dan keramahan petugas
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- i. Kewajaran biaya pelayanan
Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- j. Kepastian biaya pelayanan
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- k. Kepastian jadwal pelayanan
Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- l. Kemanan lingkungan
Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberika rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- m. Keamanan pelayanan
Terjaminnya tingkat kemanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat

merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2. Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

a) Persiapan

(i) Penetapan Pelaksana

(1) Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

(a) Pengarah.

(b) Pelaksana yang terdiri dari ketua, dan anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.

(c) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

(2) Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui “Perjanjian kerja sama” dengan unit independen. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh:

(a) Badan Pusat statistik (BPS).

(b) Perguruan Tinggi (Pakar).

(c) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

(d) Pelaku Usaha atau

(e) Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d. 4.

(ii) Penyiapan Bahan

(1) Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

(2) Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

(3) Bentuk Jawaban

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 persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

(iii) Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

(1) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

(2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di

- (a) Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk;
- (b) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

(iv) Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- (1) Persiapan, 6 hari kerja;
- (2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- (3) Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- (4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

(v) Pelaksanaan Pengumpulan Data

b) Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

(i) Pengisian kuisoner

Pengisian kuisoner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- (1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan

pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

(2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

(a) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

(b) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

(ii) Pengolahan Data

(1) Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap

unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan 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 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- (1) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- (2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kirja 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

(2) Perangkat Pengolahan

(a) Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

(b) Pengolahan secara manual

Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14); Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden,

kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

(3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

(iii) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata

setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.15

Contoh:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	3,45
2	Persyaratan pelayanan	2,65
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7	Kecepatan pelayanan	2,13
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
10	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13	Kenyamanan lingkungan	3,03
14	Keamanan pelayanan	1,56

maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071)$$

$$(1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071)$$

$$(3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071)$$

$$(3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

b. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$c. = 2,462 \times 25 = 61,55$$

d. Mutu pelayanan C.

e. Kinerja unit pelayanan Kurang Baik.

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

E. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. Definisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Terdapat empat pola pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, yaitu sebagai berikut:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan;

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan;

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan;

2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

d. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Dari penjabaran pola pelayanan di atas, dapat diketahui bahwa salah satu pola pelayanan publik adalah terpadu satu pintu. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan layanan terpadu satu pintu adalah penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

2. Tujuan dan Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Tujuan diselenggarakan pelayanan terpadu sebagaimana tertera pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a. Meningkatkan kualitas layanan publik;
- b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Sementara itu, sasaran penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah:

- a. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;
- b. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang dikemukakan di depan maka penelitian ini menggunakan metode campuran (*Mix Method*). Penelitian dengan metode campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan bentuk kuantitatif (Creswell, 2013:5). Sementara Sugiyono (2013: 404) mengemukakan bahwa metode campuran merupakan metode yang memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam hal metodologi (seperti dalam tahap pengumpulan data), dan kajian model campuran memadukan dua pendekatan dalam semua tahapan proses penelitian. Pada intinya penelitian campuran berfokus pada pengumpulan dan analisis data serta memadukan antara data kuantitatif dan data kualitatif. Nana Syaodih Sukmadinata (2009: 95) mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif menggunakan instrumen-instrumen formal, standar dan bersifat mengukur. Sementara penelitian kualitatif menggunakan peneliti sebagai instrumen.

Metode penelitian campuran digunakan untuk memperoleh hasil analisis yang lebih lengkap dengan menyatukan data kuantitatif dan data kualitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sedangkan metode kualitatif digunakan untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor apa saja yang menjadi

pendukung serta penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan peneliti dalam menentukan data mana yang diperlukan untuk diteliti. Fokus penelitian bertujuan memberikan batasan terhadap fenomena atau permasalahan yang ada agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, tidak meluas serta relevan dengan objek penelitian dan memperoleh hasil yang sesuai dengan harapan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat dijabarkan sebagai berikut :
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan
 - c. Kejelasan petugas pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas pelayanan
 - e. Tanggung jawab petugas pelayanan
 - f. Kecepatan pelayanan
 - g. Keadilan mendapatkan pelayanan
 - h. Kesopanan dan keramahan petugas
 - i. Kewajaran biaya pelayanan
 - j. Kepastian biaya pelayanan
 - k. Kepastian jadwal pelayanan

1. Kemanan lingkungan
- m. Keamanan pelayanan
2. Upaya-upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - a. Sumber Daya Manusia
 - b. Sarana dan Prasarana
3. Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.
 - a. Faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan
 - 1) Faktor internal
 - 2) Faktor eksternal
 - b. Faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan
 - 1) Faktor internal
 - 2) Faktor eksternal

C. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar Propinsi Jawa Timur yang merupakan lembaga penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan dengan sistem satu pintu. Hal ini mempertimbangkan bahwa investasi di Kabupaten Blitar semakin meningkat dari tahun ketahun yang mengakibatkan banyaknya masyarakat yang membutuhkan akses pelayanan perizinan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011: 80). Sedangkan menurut Mahmud (2011: 154) populasi adalah himpunan keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti. Sesuai dengan lokasi penelitian yang telah ditentukan, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan dan aparatur pemerintah pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 81) yang dimaksud sampel adalah sebagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Sampel menurut Mahmud (2011: 155) merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik sampling aksidental, menurut Sugiyono (2012:85) merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data dalam hal ini adalah pengguna jasa layanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berdasarkan KepMenPan No. 25 Tahun 2004 yaitu sebanyak 150 orang yang diambil dari keseluruhan populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{Jumlah unsur}+1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14+1) \times 10 = 150$ responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis terhadap responden. Menurut Sugiyono (2012: 142) Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

2. Wawancara

Teknik wawancara merupakan kegiatan tanya jawab atau interview yang dilakukan secara bebas namun terarah dengan kata lain pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sudah dipersiapkan sebelumnya dan jika diperlukan pertanyaan tersebut dapat berkembang melihat situasi dan kondisi di lapangan. Melalui teknik ini penulis dapat mengetahui lebih jauh tentang sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

3. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik dibanding teknik lain. Jika wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan untuk menjajaki masalah yang dipilih dalam penelitian. Jadi berfungsi sebagai eksplorasi. Dari hasil ini kita dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah dan petunjuk yang dibutuhkan.

4. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan (Library Research) yaitu dengan mencari informasi berupa peraturan perundang-undangan, laporan, artikel online, jurnal, catatan serta dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti atau yang berkaitan dengan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dan diukur dari indikator-indikator variabel penelitian. Dalam penelitian ini pengukuran yang digunakan peneliti untuk pengisian kuisioner dukur dengan menggunakan skala likert yang kemudian memberikan skala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari

jawaban yang dipilih. Kuisioner penelitian kemudian dibagi kepada 150 orang responden yang dibuat dalam bentuk rating scale. Jumlah responden ini adalah sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam KepmenPAN No 25 Tahun 2004.

G. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:225). Data primer dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau objek penelitian untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang diteliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara terhadap pegawai, observasi terhadap objek penelitian dan data yang diperoleh melalui responden yaitu masyarakat pengguna layanan yang memberikan jawaban dalam kuisioner di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang

disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012:225). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari catatan-catatan, buku, maupun jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Selain itu data diperoleh dari arsip, dan naskah atau dokumen yang telah tersedia pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.

H. Teknik Analisis Data

1. Pendekatan Kuantitatif

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitas pelayanan publik dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

a. Pengisian kuisioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- a) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan

pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- (1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
- (2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

b. Pengolahan Data

1) Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji,

setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan 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 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

b) Perangkat Pengolahan

(1) Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

(2) Pengolahan secara manual

(a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);

(b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-

masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatknan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.15

2. Pendekatan Kualitatif

Sedangkan analisis dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan analisis data Model Interaktif. Hal ini dilakukan karena penelitian selain menggunakan pendekatan kuantitatif, juga dilakukan pendekatan kualitatif yang mengutamakan proses serta kesimpulan bersifat tentatif, sehingga selalu merupakan proses yang

interaktif dan terus-menerus. Oleh karena itu peneliti mulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, catatan laporan, serta dokumen-dokumen yang ada.

Menurut Miles dan Huberman (2009 : 16) tahapan analisis dalam penelitian kualitatif terdiri dari 3 (tiga) tahapan pokok yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi Data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Dengan demikian merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan data ditarik dan diversifikasi. Dengan reduksi data kita dapat menyederhanakan data kualitatif dan mentransformasikannya dengan berbagai cara, misalnya melalui seleksi yang ketat, ringkasan dan menggolongkannya dalam pola lebih jelas, yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumen yang tersedia dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci.

b. Penyajian Data

Penyajian data atau *display data* merupakan alur penting yang kedua dari kegiatan analisis. Peneliti membatasi suatu penyajian sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Hal ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Pada

penelitian ini, penyajian data peneliti tampilkan dalam bentuk gambar dan tabel-tabel baik yang diolah sendiri ataupun dalam bentuk tabel yang diambil dari sumber dokumentasi.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Verifikasi data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari setiap data yang diperoleh yaitu mencari pola, tema, hubungan yang sama, hal-hal yang sering dan yang jarang muncul, hipotesis serta hal lainnya yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif. Dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi yang terus-menerus tersebut, maka diperoleh kesimpulan yang bersifat *grounded*. Lebih lanjut dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2009: 16), bahwa: “Ketiga hal utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis”.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Blitar

a. Keadaan Geografis

Kabupaten Blitar merupakan Kabupaten yang terletak di Pulau Jawa bagian Timur. Merupakan salah satu Kabupaten dari 38 Kabupaten/Kota yang membagi habis wilayah Provinsi Jawa Timur, berada di pesisir Samudra Indonesia dengan batas wilayah sebagai berikut:



Gambar 1 Peta Wilayah Kabupaten Blitar

Sumber: <http://www.blitarkab.go.id/>

Sebelah Utara	: Berbatasan dengan Kabupaten Kediri
Sebelah Timur	: Berbatasan dengan Kabupaten Malang
Sebelah Selatan	: Berbatasan dengan Samudera Indonesia
Sebelah Barat	: Berbatasan dengan Kabupaten Tulungagung

Dan di tengah wilayah Kabupaten Blitar berbatasan dengan Kota Blitar. Kabupaten Blitar berada di sebelah selatan Khatulistiwa, terletak pada $111^{\circ}40^1$ - $112^{\circ}10^1$ Bujur Timur dan $7^{\circ}58^1$ - $8^{\circ}9^1$ Lintang Selatan.

Keberadaan sungai Brantas membagi wilayah Kabupaten Blitar menjadi dua wilayah yaitu wilayah Kabupaten Blitar bagian utara dan wilayah Kabupaten Blitar bagian selatan.

Hamparan wilayah Kabupaten Blitar merupakan daerah dengan ketinggian rata-rata + 100 meter di atas permukaan air laut, dengan distribusi wilayah menurut ketinggian yaitu:

- 1) 36,4% kecamatan berada pada ketinggian antara 100 - <200 meter di atas permukaan laut
- 2) 36,4% kecamatan berada pada ketinggian antara 200 - <300 meter di atas permukaan laut
- 3) 27,2% kecamatan berada pada ketinggian antara >300 meter di atas permukaan laut

Ada enam kecamatan yang wilayahnya berada pada ketinggian >300 meter di atas permukaan air laut, yaitu: Kecamatan Wates, Wonotirto, Doko, Gandusari, Nglekok, dan Panggungrejo. Wilayah

kecamatan Wates berada pada ketinggian tertinggi di antara 22 kecamatan yang ada di Kabupaten Blitar, yaitu \pm meter di atas permukaan air laut.

Kabupaten Blitar berada di sebelah selatan garis khatulistiwa, maka sama dengan wilayah lain di Indonesia yang mempunyai perubahan musim sebanyak 2 jenis musim pada setiap tahunnya, yaitu musim penghujan dan musim kemarau. Bulan Nopember sampai dengan bulan Juni adalah musim penghujan dan musim kemarau biasanya pada bulan Juli sampai dengan bulan Oktober.

Curah hujan di suatu tempat antara lain dipengaruhi oleh keadaan geografi dan perputaran/pertemuan arus udara. Oleh karena jumlah curah hujan beragam menurut bulan dan letak stasiun pengamat, data yang diperoleh dari Dinas PU. Binamarga dan Pengairan Kabupaten Blitar menyatakan jumlah stasiun pengamat curah hujan sejumlah 43 stasiun pengamat yang tersebar di seluruh wilayah Blitar, yaitu 37 stasiun pengamat berada di wilayah Kabupaten Blitar dan 6 stasiun pengamat berada di wilayah Kota Blitar. Dari 22 kecamatan yang ada terdapat 2 kecamatan yang tidak mempunyai stasiun pengamat curah hujan di wilayahnya, yaitu Kecamatan Wonotirto dan Kecamatan Wates.

Data yang terekam pada 37 stasiun pengamat di Kabupaten Blitar tersebut menyimpulkan bahwa selama tahun 2013 Kabupaten Blitar diguyur hujan selama 113 hari atau hampir 4 bulan dengan rata-rata curah hujan 17,73 mm, mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan

tahun sebelumnya, pada tahun 2012 rata-rata curah hujan sebanyak 18,83 mm. Walau sektor pertanian sangat tergantung oleh kondisi alam namun dengan pola tanam yang tepat dapat mengimbangi kondisi alam pada saat itu. Sehingga kenaikan curah hujan di tahun 2013 tidak mempengaruhi peningkatan produksi pertanian.

1) Bidang Pemerintahan

Pemerintahan adalah suatu sistem yang mengatur segala kegiatan masyarakat dalam suatu daerah/wilayah/negara yang meliputi segala aspek kehidupan berdasarkan norma-norma tertentu. Pimpinan daerah dalam hal ini Bupati bertanggungjawab sebagai eksekutif dan DPRD bertanggungjawab sebagai legislatif.

Dalam melaksanakan tugas, Bupati dibantu oleh Wakil Bupati dan staf ahli di bidang Hukum dan Politik, Pemerintahan, Pembangunan, Kemasyarakatan dan SDM, serta Ekonomi dan Keuangan. Untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan Bupati Kabupaten Blitar juga dibantu oleh dinas/instansi daerah yang meliputi : Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Sekretariat, KPU, RSUD, 7 Badan, 16 Dinas, 5 Kantor dan 22 Kecamatan.

Anggota DPRD Kabupaten Blitar yang sekarang merupakan hasil pemilihan umum tahun 2009 yang beranggotakan 50 orang, 4 orang diantaranya perempuan. Partai PDI Perjuangan menduduki urutan pertama dalam merebutkan kursi di DPRD Kabupaten Blitar

yaitu mendapatkan 15 kursi, disusul partai Demokrat 9 kursi dan 8 kursi untuk partai Kebangkitan Bangsa dan Partai Amanah Nasional. Dari sejumlah 49 orang anggota dewan tersebut 11 orang merupakan anggota Komisi I, 11 orang Komisi II, 13 orang Komisi III, dan Komisi IV beranggotakan 11 orang, serta 4 orang sebagai Pimpinan Dewan.

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di bawah naungan pemerintah daerah Kabupaten Blitar yang tercatat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Blitar mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal tersebut terlihat dari jumlah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Blitar, yaitu pada tahun 2012 mencapai 11.989 pegawai, untuk tahun 2003 hanya 11.456 pegawai.

Kesejahteraan penduduk merupakan sasaran utama dari pengembangan sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM). Sasaran ini tidak mungkin tercapai bila pemerintah tidak dapat memecahkan masalah kependudukan; seperti besarnya jumlah penduduk dan tidak meratanya penyebaran penduduk.

Berbagai usaha untuk menekan laju pertumbuhan penduduk yang tinggi yang telah dilakukan pemerintah melalui berbagai program Keluarga Berencana (KB) yang dimulai awal tahun 1970 an. Begitu pula usaha-usaha yang mengarah pada pemerataan

penyebaran penduduk telah dilakukan dengan cara memindahkan penduduk Pulau Jawa keluar Pulau Jawa melalui program transmigrasi. Berdasarkan data hasil Sensus Penduduk (SP) jumlah penduduk Kabupaten Blitar pada tahun 2000 adalah sebesar 1.064.643 jiwa. Dan pada tahun 2010 sebesar 1.116.639 jiwa mencakup penduduk tidak bertempat tinggal tetap.

Hasil Sensus Penduduk yang telah dilaksanakan sebanyak 6 kali yaitu mulai tahun 1961 – 2010 yang menunjukkan jumlah yang terus meningkat, dengan laju pertumbuhan penduduk yang mengalami penurunan sejak tahun 1980, yaitu dari 1,24 persen per tahun selama tahun 1961-1971 menjadi 0,98 persen per tahun selama tahun 1971-1980, kemudian menurun lagi menjadi 0,12 per tahun selama periode 1980-1990 dan setelah itu mengalami kenaikan. Laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Blitar selama dua periode yaitu 1990-2000 dan 2000-2010 mengalami kenaikan dari 0,14 persen per tahun selama periode 1990-2000 menjadi 0,48 persen per tahun selama periode 2000-2010. Sensus penduduk dilaksanakan sepuluh tahun sekali, guna memenuhi kebutuhan data kependudukan, pada setiap tahun dihitunglah proyeksi penduduk. Proyeksi penduduk bisa maju untuk beberapa tahun kedepan dan juga bisa mundur sampai sensus penduduk sebelumnya.

2) Bidang Sosial

Kondisi dan perkembangan sosial di Kabupaten Blitar dapat dipantau melalui indikator agama, kesehatan, keamanan, yang ada pada masyarakat, karena hal tersebut mencerminkan adanya hubungan dan toleransi yang saling terkait. Dari 1.136.701 jiwa penduduk Kabupaten Blitar pada tahun 2013 mayoritas adalah pemeluk agama Islam yaitu 93,24 persen, agama Kristen 2,27 persen, agama Katholik 1,83 persen, agama Budha 0,51 persen, dan agama Hindu 2,15 persen.

Tempat peribadatan yang tersedia cukup memadai, yaitu tiap kecamatan rata-rata memiliki 45 Masjid, 179 Mushola/Langgar, 5 Gereja Protestan, 2 Polis Protestan, 2 Gereja Katholik, dan 1 Kopel Katholik. Tempat ibadah umat Budha Wihara ada 20 dan Cetya 2 terletak di 9 kecamatan, yaitu Kecamatan Panggungrejo, Binangun, Kademangan, Selorejo, Doko, Wlingi, Garum, Ponggok dan Srengat. Sedangkan tempat ibadah umat Hindu terdapat 91 pura dan 79 sanggar yang terletak di 13 kecamatan.

3) **Industri**

Profil industri pengolahan di Kabupaten Blitar apabila dilihat lebih lanjut cenderung didominasi oleh industri kecil. Walaupun porsi jumlah perusahaan industri besar dan sedang di Kabupaten Blitar lebih sedikit, namun demikian apabila dilihat dari kemampuannya dalam penyerapan tenaga kerja peranan kelompok industri besar dan sedang tidak dapat diabaikan.

Jenis industri yang didirikan akan berpengaruh erat terhadap besarnya nilai investasi yang ditanam. Jumlah investasi industri kecil di Kabupaten Blitar pada tahun 2013 sebesar 117 milyar rupiah yang terbagi menjadi 70 milyar rupiah untuk kelompok industri kecil formal dan 47 milyar rupiah untuk kelompok industri kecil non formal. Di Kabupaten Blitar pada tahun 2013 tercatat sebanyak 1 industri besar dan 75 industri sedang. Industri besar yang ada bergerak disektor makanan dan terletak di kecamatan Sanankulon. Situasi ekonomi yang belum beranjak jauh dari krisis yang multi dimensional ini sangat berpengaruh terhadap lapangan usaha. Terutama lapangan usaha di sektor industri yang pada umumnya menggunakan bahan baku dari luar daerah.

4) Perdagangan

Jumlah permohonan SIUP oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar pada tahun 2013 sebanyak 927 perusahaan, hal ini disebabkan karena kesadaran pengusaha sektor perdagangan untuk mengurus Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP). Mengacu pada pelaksanaan UU No. 3 Th. 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan, pemegang Tanda Daftar Perusahaan (TDP) perseorangan di Kabupaten Blitar pada tahun 2013 sebanyak 927 perusahaan.

Dari sejumlah Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang merupakan perusahaan perseorangan sebanyak 83,17 persen, 10,1

perusahaan Komaditer (CV), 2,1 persen Koperasi, 1,9 persen Perseroan Terbatas dan selebihnya dimiliki bentuk usaha lainnya. Pesatnya perkembangan usaha memerlukan tambahan sarana perdagangan. Wacana ini direspon dengan baik oleh pengusaha SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum), pada tahun 2009 jumlah SPBU di Kabupaten Blitar sebanyak 22 buah, pada tahun 2012 ini bertambah 3, menjadi 25 buah, diikuti juga SPBE menjadi 2 buah yang berada di Kecamatan Kademangan dan Garum.

5) Pendapatan Daerah

Pendapatan daerah pada tahun ini meningkat hampir 13 persen dari tahun sebelumnya. Peningkatan ini disebabkan meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebesar 16,91 persen, dan meningkatnya dana perimbangan 10,70 persen dan dari lain-lain pendapatan yang syah sebesar 21,93 persen dari tahun sebelumnya.

Kebutuhan Belanja Daerah Kabupaten Blitar pada tahun 2013 yang terealisasi sebesar 1,64 trilyun rupiah mengalami peningkatan 16 persen dari tahun 2012 yang sebesar 1,37 trilyun rupiah. Belanja operasional dan belanja modal mengalami peningkatan masing-masing sebesar 12 persen dan 86 persen dari tahun sebelumnya.

Dari total Belanja Daerah Kabupaten Blitar pada tahun 2013 sebanyak 77 persen dibelanjakan untuk belanja operasional yang meliputi : Belanja Pegawai sebesar 76,48 persen, Belanja Barang dan Jasa 21,55 persen, dan sisanya yang 2,96 persen dipergunakan

untuk Belanja Hibah dan Bantuan Sosial. Dan sebanyak 20 persen dari total Belanja Daerah Kabupaten Blitar pada tahun 2013 digunakan untuk belanja modal.

Struktur perekonomian Kabupaten Blitar tahun 2013 dominan bertumpu pada Sektor Tersier yang mencakup Sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran, Sektor Pengangkutan & Telekomunikasi, Sektor Keuangan, Persewaan, dan Jasa Perusahaan, serta Sektor Jasa-jasa memiliki share sektoral sebesar 49,09 persen. Sektor ini lebih banyak didukung dengan share Sektor Perdagangan, Hotel, dan Restoran yang mencapai 31,23 persen. Sektor Jasa jasa memberikan share sektoral sebesar 11,06 persen, Sektor Pengangkutan & Telekomunikasi 2,26 persen, dan Sektor Keuangan, Persewaan dan Jasa Perusahaan sebesar 4,54 persen.

Sektor Primer secara lambat tergeser oleh Sektor Tersier, hal ini terbukti pada tahun 2013 ini bahwa Sektor Tersier berhasil menggeser Sektor Primer. Sektor Primer yang terdiri dari Sektor Pertanian dan Pertambangan/Penggalian dalam menopang perekonomian daerah Kabupaten Blitar mencapai 45,56 persen. Pada sektor ini tentu saja sektor pertanian memberikan peran yang dominan yaitu mencapai 43,02 persen.

Sektor Sekunder yang terdiri dari Sektor Industri Pengolahan, Listrik Gas dan Air Bersih, dan Konstruksi memiliki share sebesar 5,35 persen terhadap perekonomian di Kabupaten Blitar. Sektor

Bangunan memberikan share paling dominan dalam pembentukan Sektor Sekunder yang mencapai 2,57 persen, menyusul Sektor Industri Pengolahan sebesar 2,40 persen. Sektor Listrik, Gas dan Air Bersih memberikan share terkecil dalam pembentukan Sektor Sekunder yaitu sebesar 0,38 persen.

Sektor Industri Pengolahan diharapkan tumbuh dan berkembang secara optimal untuk menyerap hasil-hasil Sektor Pertanian ternyata belum mampu dikembangkan dengan baik setiap tahunnya. Trend peranan sektoral industri pengolahan berfluktuatif terlihat dalam 4 tahun terakhir, keadaan tahun 2010, share industri pengolahan ini sebesar 2,55 persen menurun hingga 2,40 persen pada tahun 2013. Hal ini terjadi karena industri kecil dan kerajinan rumah tangga yang masih banyak di Kabupaten Blitar dan dominan melayani permintaan lokal sehingga penyerapan sumber daya produksi pertanian belum terserap optimal.

Proses transformasi perekonomian mulai terlihat dalam 4 tahun terakhir. Sektor Tersier mulai menyaingi pengaruh dominan yang diberikan Sektor Primer dalam perekonomian. Sejak tahun 2010 share sektor tersier selalu berada di atas 40 persen, selisih share sektor primer dengan tersier pada 4 tahun terakhir semakin kecil dari 1,14 persen di tahun 2010 menjadi -0,83 persen pada tahun 2011, -2,38 persen di tahun 2012, dan pada tahun 2013 menjadi -

3,53 persen. Hal ini sebagai akibat dari menggeliatnya sektor-sektor lain dalam bentuk semakin besarnya kemampuan berbagai sektor menghasilkan nilai tambah dibanding sektor primer.

Jika dilihat dari rata-rata peranan sektor dalam 4 tahun terakhir, Sektor Primer telah tergeser oleh Sektor Tersier, sehingga memegang dominasi perekonomian Kabupaten Blitar pada tahun 2013 adalah Sektor Tersier yaitu sebesar 49,09 persen, kemudian diikuti oleh Sektor Primer dengan peranan yang juga besar sampai 45,56 persen, terakhir baru diikuti oleh sektor sekunder sebesar 5,35 persen. Secara umum keadaan ini mengindikasikan adanya pergeseran struktur perekonomian masyarakat Kabupaten Blitar dari kegiatan bercocok tanam dibidang pertanian ke sektor tersier dimana penerapan teknologi informasi mulai banyak digunakan.

2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dijelaskan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan perangkat daerah yang dipimpin seorang Kepala Kantor dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pelayanan perijinan dan non perijinan dengan sistem satu pintu. Pembentukan didasarkan kepada Peraturan Daerah

Kabupaten Blitar Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan ditindak lanjuti dengan Peraturan Bupati Blitar Nomor 15 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang di dalamnya memuat kedudukan, tugas pokok dan fungsi serta bagan struktur organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang pelayanan perijinan dan non perijinan dengan sistem satu pintu.

a. Ketentuan Umum

- 1) Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah Kabupaten Blitar dan DPRD Kabupaten Blitar menurut azas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945;
- 2) Pemerintah Daerah adalah Bupati Blitar dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah;
- 3) Daerah adalah Kabupaten Blitar;
- 4) Kepala daerah adalah Bupati Blitar;
- 5) Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Blitar;
- 6) Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang selanjutnya DPRD adalah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Blitar yang merupakan

lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah daerah;

- 7) Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dengan peraturan perundang-undangan;
- 8) Daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- 9) Perangkat daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan kelurahan/desa;
- 10) Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu perangkat daerah;
- 11) Kepala Kantor adalah Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

b. Visi

Keberadaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki visi yang jelas, yaitu “Terselenggaranya Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan yang

Prima Menuju Kabupaten Blitar yang Sejahtera". Hal ini merupakan bentuk pelayanan prima yang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yaitu:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit;
- 2) Kejelasan dan kepastian, prosedur pelayanan, rincian biaya dan jadwal waktu penyelesaian memiliki kepastian;
- 3) Keamanan, proses dan hasil pelayanan memiliki kepastian hukum dan rasa aman;
- 4) Keterbukaan, masyarakat mudah memahami proses pelayanan.
- 5) Efisiensi, biaya pelayanan diterapkan secara wajar dengan memperhatikan kondisi dan kemampuan pengguna jasa;
- 6) Keadilan yang merata, jangkauan pelayanan diusahakan seluas dan seadil mungkin;
- 7) Ketepatan waktu, pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang tepat.

c. Misi

Untuk mewujudkan Visi tersebut, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar mengemban misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan standart dan mutu pelayanan perijinan dalam upaya mendorong dan menumbuhkembangkan kegiatan masyarakat yang efektif, efisien dan berdaya saing;
- 2) Mengemban pelayanan prima yang berbasis teknologi;

- 3) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui pelayanan perijinan.

d. Motto

Motto Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar adalah

“Kepuasan Anda Tujuan Kami”

e. Ruang Lingkup Tugas

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar, melalui Peraturan Bupati Blitar Nomor 15 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 01 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- 1) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang pelayanan perijinan dan non perijinan;
- 2) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang pelayanan perijinan dan non perijinan;
- 3) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan fungsi:
 - a) Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan terpadu;
 - b) Penunjang penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang pelayanan perijinan dan non perijinan;
 - c) Memberikan informasi layanan perijinan dan non perijinan;

- d) Menerima permohonan perijinan dan non perijinan;
- e) Menerima permohonan perijinan dan non perijinan;
- f) Melaksanakan pemrosesan, penandatanganan dan penerbitan dokumen perijinan dan non perijinan;
- g) Mengkordinasikan unit-unit pelaksana teknis yang terkait dengan penerbitan perijinan dan non perijinan;
- h) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

f. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Gambar 2 Struktur Organisasi KPTSP Kabupaten Blitar

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar, 2015

Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Blitar :

- 1) Tugas Pokok

- a) Melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang pelayanan perijinan dan non perijinan.
- 2) Fungsi
 - a) Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan terpadu;
 - b) Penunjang penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang pelayanan perijinan dan non perijinan;
 - c) Memberikan informasi layanan perijinan dan non perijinan;
 - d) Menerima permohonan perijinan dan non perijinan;
 - e) Melaksanakan pemrosesan, penandatanganan dan penerbitan dokumen perijinan dan non perijinan;
 - f) Mengkoordinasikan unit-unit pelaksana teknis yang terkait dengan penerbitan perijinan dan non perijinan;
 - g) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- h. Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Tata Usaha
 - 1) Tugas Pokok
 - a) Mengelola urusan administrasi ketatausahaan yang meliputi urusan umum, keuangan, kepegawaian dan rumah tangga;
 - 2) Fungsi
 - a) Pelaksanaan surat menyurat, kearsipan, dokumentasi dan rumah tangga;
 - b) Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian;
 - c) Pelaksanaan urusan keuangan dan perbendaharaan;

- d) Pelaksanaan tugas-tugas keprotokolan dan perjalanan dinas;
- e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya.

i. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Bina Program

1) Tugas Pokok

- a) Melaksanakan tugas menghimpun dan mengolah data, menyusun rencana program, menerima dan menindaklanjuti pengaduan, monitoring dan evaluasi serta penyusunan laporan pelaksanaan program dan penyelenggaraan pelayanan di KPTSP.

2) Fungsi

- a) Pengumpulan dan pengolahan data sebagai bahan perumusan kebijakan dan pembinaan pelayanan kepada masyarakat;
- b) Pengkoordinasian dan penyusunan rencana kegiatan dan program kerja KPTSP;
- c) Pelaksanaan tinjau lokasi dalam upaya penyusunan program pengembangan KPTSP;
- d) Penyusunan pedoman dan petunjuk pelaksanaan operasional KPTSP;
- e) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan semua unit kerja dalam rangka kelancaran pelaksanaan kerja KPTSP;
- f) Menerima dan menindaklanjuti pengaduan terhadap pelayanan perijinan dan non perijinan;

- g) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil program KPTSP
 - h) Perumusan hasil evaluasi dan pemantauan sebagai bahan rekomendasi pengambilan keputusan oleh pimpinan;
 - i) Penyusunan laporan pelaksanaan program dan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan di KPTSP;
 - j) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan tugas dan fungsinya
- j. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pendataan dan Validasi
- 1) Menyusun rencana kegiatan Seksi Pendataan dan Validasi berdasarkan kebijakan di bidang pelayanan umum;
 - 2) Memberikan pelayanan informasi perijinan dan non perijinan;
 - 3) Melaksanakan pendataan terhadap permohonan dan penerbitan perijinan dan non perijinan;
 - 4) Melakukan validasi terhadap berkas permohonan perijinan dan non perijinan;
 - 5) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di Seksi Pendataan dan Validasi, serta mencari alternatif pemecahannya;
 - 6) Membagi tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - 7) Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang berlaku;

- 8) Menilai hasil kerja bawahan dengan jalan memonitor dan mengevaluasi hasil kerjanya untuk bahan pengembangan karir;
 - 9) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.
- k. Tugas Pokok Seksi Pemrosesan Perijinan dan Non Perijinan
- 1) Menyusun rencana kegiatan Seksi Pemrosesan Perijinan dan non perijinan berdasarkan kebijakan di bidang pelayanan umum;
 - 2) Melaksanakan pemrosesan, penandatanganan dan penerbitan dokumen perijinan dan non perijinan sesuai standar pelayanan;
 - 3) Melaksanakan pengawasan terhadap ijin yang telah diterbitkan;
 - 4) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di Seksi Pemrosesan Perijinan dan non perijinan, serta mencari alternatif pemecahannya;
 - 5) Membagi tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - 6) Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang berlaku;
 - 7) Menilai hasil kerja bawahan dengan jalan memonitor dan mengevaluasi hasil kerjanya untuk bahan pengembangan karir;
 - 8) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan;
 - 9) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

B. PENYAJIAN DATA

1. Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Data Karakteristik Responden Penelitian pada Kantor Pelayanan Terpadu

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik aksidental. Dengan sampel responden masyarakat pengguna layanan dengan jumlah keseluruhan sebanyak 150 orang yang mempunyai latar belakang yang berbeda, baik dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan maupun pekerjaan.

Tabel 2 Karakteristik Usia Responden Penelitian

Umur	Frekuensi (f)	Presentase (%)
<20	5	3,3
21-30	41	27,3
31-40	61	40,7
41>	43	28,7
	150	100

Sumber : Data diolah hasil penelitian

Berdasarkan tabel di atas diperoleh pengguna layanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu didominasi pengunjung dengan usia

31-40 tahun sebanyak 61 orang, sedangkan usia responden yang paling sedikit adalah usia <20 tahun berjumlah 5 orang kemudian responden dengan usia 21-30 tahun sebanyak 41 orang dan responden dengan usia 41> berjumlah 43 orang

Tabel 3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Laki-laki	115	76,7
Perempuan	35	23,3
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 115 orang atau sebesar 76,7% sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 orang atau sebesar 23,3%.

Tabel 4 Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
SD ke bawah	1	0,7
SMP	3	3,3
SMA	60	40,0
D1-D3-D4	39	26,0
S1	39	26,0
S2 ke atas	6	4,0

Pendidikan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah hasil penelitian

Berdasarkan data tabel 4, maka dapat diketahui bahwa responden memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Responden yang berlatar belakang SD ke bawah sebanyak 1 orang atau sebesar 0,7%, responden yang berlatar belakang SMP sebanyak 3 orang atau sebesar 3,3%, responden berlatar belakang SMA sebanyak 60 orang atau sebesar 40%, responden berlatar belakang D1-D2-D3 sebanyak 39 orang, sedangkan yang berlatar belakang S1 berjumlah 39 orang atau sebanyak 26% dan responden yang berlatar belakang S2 adalah sebanyak 6 orang atau sebesar 4% dari jumlah responden. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden yang memiliki latar belakang SMA. Sedangkan frekuensi terkecil adalah responden dengan latar belakang pendidikan SD ke bawah yaitu hanya 1 orang.

Tabel 5 Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
PNS/TNI/POLRI	23	15,3
Pegawai Swasta	31	20,7
Wiraswasta/Usahawan	81	54
Pelajar/Mahasiswa	6	4

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Lainnya	9	6
Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah hasil penelitian

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI adalah sebanyak 23 orang, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 31 orang, responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 81 orang, sedangkan responden yang masih berstatus pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang dan lainnya sebanyak 9 orang. Dengan begitu dapat disimpulkan dari keseluruhan jumlah responden yang memiliki frekuensi terbesar adalah responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 81 orang atau sebesar 54%. Dan jumlah responden yang memiliki frekuensi terkecil adalah responden yang masih berstatus pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang atau sebesar 4% dari jumlah responden keseluruhan.

b. Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar per Unsur Pelayanan

1) Prosedur Pelayanan

Tabel 6 Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak mudah	-	-

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
2.	Kurang mudah	11	7,3
3.	Mudah	111	74,0
4.	Sangat mudah	28	18,7
	Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah hasil penelitian

Prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar menunjukkan bahwa sebanyak 11 responden memberikan jawaban kurang mudah. Hal ini senada dengan hasil pernyataan salah satu responden sebagai berikut:

“Tata caranya kurang mudah mbak, saya harus mencari tahu dulu apa saja persyaratannya dan kembali lagi untuk melengkapi. Kalau begini kan jadi menguras waktu saya! Papan informasi juga kecil dan tempatnya tidak strategis jadi sangat tidak efektif. Mungkin lebih enak kalau prosesnya bisa melalui internet atau online jadi saya yang tempat tinggalnya jauh tidak usah repot bolak balik begini.” (responden 7)

Sebanyak 111 responden atau sebesar 69,3% menganggap prosedur pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar mudah. Sedangkan sebanyak 43 responden menyatakan prosedur pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat mudah. Hal ini terungkap dari pernyataan sebagai berikut:

“Prosedur KPTSP mudah, jadi saya nggak usah mondar-mandir mengurus ijin. Prosedurnya enak dimengerti ya soalnya sudah ada papan informasi di dekat loket. Saya cukup mengumpulkan syarat-syaratnya saja lalu menunggu sampai jadi.” (responden 34)

Sementara itu prosedur pelayanan menurut Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Rony Chnadra Gunawan, ST, M.Si pada tanggal 18 Desember 2015 berdasarkan adalah sebagai berikut:

“Tahapan atau alur proses perijinan di sini ada dua yaitu pengurusan ijin tanpa tinjau lokasi dan pengurusan ijin tanpa tinjau lokasi. Agar memudahkan pemohon saat mengurus ijin kami memasang SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam bentuk flowchart di papan informasi yang telah disediakan. Selain itu kami juga telah memasang alur mekanisme pengaduan. Sehingga jikalau nanti ada hal-hal yang perlu dicarikan solusi, masyarakat tidak bingung lagi bagaimana harus mengadu.”

2) Persyaratan Pelayanan

Tabel 7 Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak sesuai	-	-
2.	Kurang sesuai	5	3,3
3.	Sesuai	122	71,3
4.	Sangat sesuai	23	15,3
	Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah hasil penelitian

Persyaratan pelayanan merupakan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan

sesuai dengan jenis pelayanannya. Sebanyak 5 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan kurang sesuai. Sedangkan sebanyak 122 orang memilih jawaban sesuai dan sebanyak 23 responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan selalu sesuai dengan jenis pelayanan. Hal ini seperti yang diungkapkan salah satu responden sebagai berikut:

”Syarat-syarat mendapatkan perijinan sesuai dengan yang seharusnya, lumayan meringankan beban. Syaratnya sesuai dengan penjelasan pegawai jadi kalau udah lengkap langsung diproses. Tapi kalau boleh saran seharusnya ada informasi yang jelas soal syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi. Karena di sini tidak ada informasi tentang syarat-syarat apa saja yang harus saya penuhi. Jadinya saya harus tanya ke petugas dulu.” (responden 26).

Sedangkan menurut Kasi Validasi Data KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Drs. Busroh Arin Gunawan pada tanggal 4 April 2015 adalah sebagai berikut:

“Untuk kejelasan persyaratan kami memang belum memberikan informasi yang jelas, hal itu dikarenakan persyaratan setiap perijinan berbeda. Tapi pegawai kami siap memberikan penjelasan informasi mengenai syarat apa saja yang harus dipenuhi pemohon. Sementara ini informasi mengenai syarat-syarat permohonan perijinan bisa diakses hanya di website blitarkab.go.id karena kami masih dalam proses pembuatan website.”

3) Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan

Tabel 8 Tingkat Kejelasan dan Kepastian Petugas

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak jelas	-	-

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
2.	Kurang jelas	8	5,3
3.	Jelas	99	66
4.	Sangat Jelas	43	28,7
	Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah hasil penelitian

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Dari tabel di atas dapat diketahui kejelasan petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sebanyak 8 orang memilih kurang jelas. Hal ini senada dengan hasil wawancara salah satu responden:

“Pegawai di loket penerimaan tidak siaga di tempat jadi banyak yang menunggu. Harusnya ada dua pegawai tapi ini cuma satu saja, nggak tau yang satunya kemana. Apalagi kalau hari Senin gini mbak pasti ramai kok malah nggak siaga di tempat. Padahal kalau ada dua pegawai kan bisa lebih cepat lagi pelayanannya.” (Responden 78)

Sedangkan sebanyak 99 orang memilih jawaban jelas, dan sebanyak 43 orang menyatakan bahwa keberadaan dan kepastian petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sangat lah jelas.

“Penjelasan sangat jelas ketika saya tidak mengerti, dan pegawainya ramah-ramah. Sabar menghadapi orang yang kurang mengerti. Penampilannya bagus seperti yang ada di bank-bank, nggak seperti pelayanan pemerintah yang

biasa saya lihat. Ngobrolnya juga santun sekali, saya ngrasa disegani” (responden 8)

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Tabel 9 Tingkat Kedisiplinan pegawai

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak disiplin	-	-
2.	Kurang disiplin	3	2
3.	Disiplin	103	68,7
4.	Sangat disiplin	44	29,3
	Jumlah	150	100

Sumber : data diolah hasil penelitian

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dari tabel di atas dapat diketahui sebanyak 3 orang memilih jawaban kurang disiplin.

Sedangkan sebanyak 103 orang memilih disiplin yang berarti bahwa petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sudah disiplin dalam memberikan pelayanan. Dan sebanyak 44 orang menyatakan bahwa petugas pelayanan sangat lah disiplin. Hal ini seperti yang diungkapkan ibu Diana salah satu pemohon pada wawancara seperti berikut

“Iya sudah disiplin mbak pegawai di sini. Saat jam istirahat pun masih dilayani. Saya tidak usah nunggu lagi waktu jam istirahat tiba, selain itu petugasnya juga kerja

sesuai aturan. Kalo masalah ada atau tidaknya petugas yang pulang atau keluyuran saya tidak begitu paham karena saya disini hanya mengurus ijin SIUP saja.”

Sedangkan menurut Kasi Pemrosesan Perijinan KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Drs. Cucut Pramono pada tanggal 4 April sebagai berikut:

“Petugas masuk dan pulang sesuai dengan jam kerja instansi. Saat jam istirahat petugas yang berjaga di front office saling bergantian tugas biar tidak terjadi kekosongan di loket penerimaan berkas maupun loket pengambilan berkas.”

5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tabel 10 Tingkat Tanggung jawab petugas

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak bertanggung jawab	-	-
2.	Kurang bertanggung jawab	3	2
3.	Bertanggung jawab	107	71,3
4.	Sangat bertanggung jawab	40	26,7
	Jumlah	150	100

Sumber : data diolah hasil penelitian

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Dari tabel di atas dapat diketahui sebanyak 3 orang responden menyatakan bahwa petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Blitar kurang bertanggung jawab, dan sebanyak 107 responden

menyatakan bahwa petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar bertanggung jawab, sedangkan 40 responden menyatakan bahwa petugas pelayanan sangat bertanggung jawab. Hal ini senada dengan pendapat salah satu responden yang mengungkapkan bahwa:

“Petugasnya tanggung jawab mbak, setiap bagian sudah ada yang menangani sendiri-sendiri. Yang menjaga loket sudah ada sendiri dan hanya bekerja di situ saja. Sedangkan di loket pengambilan juga sudah ada sendiri dan hanya bekerja di bagian itu saja.” (responden 136).

Sedangkan menurut Kasi Pemrosesan Perijinan KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Drs. Cucut Pramono pada tanggal 4 April sebagai berikut:

“Setiap pegawai bekerja sesuai dengan kewenangan dan proporsi yang telah ditentukan. Namun terkadang jika ada pegawai di bagian loket pengumpulan berkas ada yang berhalangan hadir atau sedang ada keperluan digantikan dengan pegawai lain seperti pegawai di bagian loket pengambilan berkas ataupun sebaliknya.”

6) Tingkat Kemampuan Petugas

Tabel 11 Tingkat Kemampuan petugas

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak mampu	-	-
2.	Kurang mampu	-	-
3.	Mampu	114	76
4.	Sangat mampu	36	24
	Jumlah	150	100

Sumber : Data diolah hasil penelitian

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 114 responden menyatakan bahwa kemampuan petugas di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu mampu dalam memberikan pelayanan. Dan sebanyak 36 responden menyatakan bahwa petugas sangat mampu dalam menyelesaikan tugasnya. Banyaknya responden yang menyatakan kemampuan petugas sudah baik dapat dilihat dari pernyataan berikut:

”Saya kira semua petugas di sini sudah mampu dalam melayani kami. Kemampuan petugas harus diacungi jempol karena mereka dapat menjelaskan dengan baik informasi yang saya kurang ngerti. Kalau tidak mampu ya mungkin nggak bakal selesai ini mbak ijin saya. Cuma ya kalau bisa agak dipercepat lagi ya biar kami nggak bolak balik kesini” (responden 53).

Hasil wawancara dengan Kasi Pemrosesan Perijinan KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Drs. Cucut Pramono pada tanggal 15 April sebagai berikut:

“ Kemampuan pegawai saya rasa cukup mumpuni dengan penempatan pegawai di setiap bidang yang sesuai dengan keahlian mereka masing-masing. Khusus pegawai yang ditempatkan di loket pelayanan dimana langsung bersentuhan dengan masyarakat harus yang betul-betul sudah berpengalaman dan menguasai bidang layanan dimana dia ditempatkan sehingga masyarakat memperoleh informasi yang jelas”

7) Tingkat Kecepatan Pelayanan

Tabel 12 Tingkat Kecepatan Pelayanan

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak cepat	6	4,0
2.	Kurang cepat	95	63,3
3.	Cepat	33	22
4.	Sangat	16	10,7
	Jumlah	150	100

Sumber : data diolah hasil penelitian

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dalam hal kecepatan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar diketahui bahwa sebanyak 6 responden memilih tidak cepat, dan 95 responden memilih kurang cepat. Sementara itu sebanyak 33 responden menyatakan bahwa waktu pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar cepat dan sebanyak 16 responden memilih sangat cepat. Kurang cepatnya pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sesuai dengan pernyataan sebagai berikut. Hal ini senada dengan pendapat salah satu pemohon Bapak Edo pada tanggal 17 Desember 2015

“Saya udah capek mbak bolak balik tanpa kepastaian gini. Saya ngajuin permohonan Ijin Mendirikan Bangunan sampai sekarang belum juga keluar. Kalau menurut ketentuan katanya maksimal 12 hari sudah jadi tetapi ini belum jadi juga. Setiap saya tanya hanya dijawab belum gitu saja tanpa kepastian yang jelas kapan selesainya padahal rumah saya jauh. Saya pun tidak bisa cek sudah sampai mana berkas saya”

Sedangkan menurut Kasi Validasi Data KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Drs. Busroh Arin Gunawan pada tanggal 4 April 2015 adalah sebagai berikut:

“Dalam hal kecepatan pelayanan kami memang mengakui masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan untuk proses perijinan dengan tinjau lokasi, kami masih harus berkoordinasi dengan dinas terkait. Dan jika ada keterlambatan dalam proses perijinan, dinas terkait akan memberikan kompensasi pada pemohon sebagai bentuk tanggung jawab penyelesaian tugas.”

8) Tingkat Keadilan dalam Pelayanan

Tingkat 13 Tingkat Keadilan dalam Pelayanan

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak adil	-	-
2.	Kurang adil	-	-
3.	Adil	116	77,3
4.	Sangat adil	34	22,7
	Jumlah	150	100

Sumber : data diolah hasil penelitian

Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Dari tabel di atas diketahui sebanyak

116 responden menyatakan bahwa pelayanan di KPTSP Kabupaten Blitar adil dan sisanya sebanyak 34 responden menyatakan sangat adil.

“Pelayanan sudah adil mbak, kami dilayani sesuai dengan nomor urut. Nggak ada diskriminasi yang dilakukan petugas seperti mendahulukan saudara atau orang yang sudah dikenal. Saya rasa sudah cukup baik mbak, tapi kadang banyak pemohon yang tidak mau antri sesuai dengan nomor urut. Alangkah lebih baik jika nomor urut dibentuk seperti yang ada di bank.” (responden 34)

Sedangkan menurut Kasi Validasi Data KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Drs. Busroh Arin Gunawan pada tanggal 4 April 2015 adalah sebagai berikut:

“Keadilan merupakan salah satu aspek penting yang perlu ditekankan oleh para petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini supaya tidak terjadi adanya masyarakat yang terabaikan atau kurang mendapatkan informasi. Pelayanan harus diberikan secara merata tanpa pandang bulu sesuai dengan mekanisme atau Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan”

9) Tingkat Kesopanan dan Keramahan Petugas

Tabel 14 Tingkat Kesopnan dan keramahan petugas

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak sopan dan ramah	-	-
2.	Kurang sopan dan ramah	1	0,7
3.	Sopan dan ramah	122	81,3
4.	Sangat sopan dan ramah	27	18
	Jumlah	150	100

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sebanyak 27 responden menyatakan bahwa pegawai di KPTSP Kabupaten Blitar sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, sedangkan 1 responden menyatakan kurang sopan dan ramah. Sedangkan responden yang paling dominan menyatakan bahwa pegawai KPTSP Kabupaten Blitar sopan dan ramah.

“Senang dan merasa dihormati disini, pegawainya ramah dan menghormati masyarakat tidak seperti yang saya pikirkan sebelumnya. Karena sebelumnya jika saya berhadapan dengan pegawai pemerintahan kesannya judes, jutek dan tidak mau tau sehingga saya malas berurusan dengan pemerintahan. Tapi disini beda.”(responden 9)

Sedangkan menurut Kasi Validasi Data KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Drs. Busroh Arin Gunawan pada tanggal 15 April 2015 adalah sebagai berikut:

“Para pegawai selalu diberikan pengarahan dan pelatihan bagaimana berhadapan dengan masyarakat dengan mengutamakan 3S yaitu senyum, sapa dan salam. Selain itu untuk memperbaiki penampilan kami memiliki seragam tersendiri yang beda dengan Pegawai Negeri Sipil pada instansi lain.”

10) Tingkat Kewajaran Biaya

Tabel 15 Tingkat Kewajaran biaya

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak wajar	-	-

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
2.	Kurang wajar	-	-
3.	Wajar	111	74
4.	Sangat wajar	39	26
	Jumlah	150	100

Sumber : data diolah hasil penelitian

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Berdasarkan pendapat responden diketahui bahwa sebanyak 111 orang memilih wajar dan 39 orang memilih sangat wajar. Hal ini berarti biaya yang ditetapkan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar dapat dijangkau oleh masyarakat.

Sedangkan menurut Kasi Validasi Data KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Drs. Busroh Arin Gunawan pada tanggal 15 April 2015 adalah sebagai berikut:

“Besarnya biaya untuk setiap pelayanan di KPTSP Kabupaten Blitar sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Blitar tentang retribusi Ijin Usaha Perdagangan, retribusi penggunaan kios/los pasar Kabupaten Blitar, retribusi pemberian surat ijin pemasangan reklame, iklan dan spanduk luar ruang, retribusi ijin mendirikan bangunan, retribusi ijin gangguan, dan peraturan daerah lain yang berkaitan dengan penarikan retribusi perjinan. Jika ada oknum petugas yang melakukan pungutan di luar biaya yang telah ditetapkan maka akan ditindak tegas dan diproses sesuai dengan aturan yang ada.”

11) Tingkat Kesesuaian Biaya

Tabel 16 Tingkat Kesesuaian biaya

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Selalu tidak sesuai	-	-
2.	Kadang-kadang sesuai	-	-
3.	Banyak sesuainya	114	76
4.	Sangat sesuai	36	24
	Jumlah	150	100

Sumber : data diolah hasil penelitian

Kesesuaian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Dari tabel di atas dapat diketahui sebanyak 114 responden menyatakan bahwa biaya yang dipungut pegawai dengan biaya yang telah ditetapkan banyak sesuainya. Dan sebanyak 36 responden memilih sangat sesuai dalam hal kesesuaian biaya di KPTSP Kab Blitar. Hal ini senada dengan pendapat salah satu pemohon Bapak Hidayat pada tanggal 17 Desember 2015 sebagai berikut:

“Biaya pelayanan sesuai sama informasi yang diberi petugas saat awal saya mengurus ijin. Namun alangkah baiknya jika ada papan informasi yang memuat jelas berapa biaya-biaya sehingga kita tidak susah-susah harus bertanya dan bisa merencanakan anggaran yang dikeluarkan untuk mengurus ijin.”

Sedangkan menurut Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Rony Chandra Gunawan, ST, M.Si pada tanggal 18 Desember 2015 adalah sebagai berikut:

“Informasi mengenai besarnya biaya dalam permohonan perijinan dapat diperoleh pemohon melalui website blitarkab.go.id dan untuk lebih jelasnya bisa langsung bertanya kepada customer service kami.”

12) Tingkat Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan

Tabel 17 Tingkat Ketepatan pelaksanaan pelayanan

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Selalu tidak tepat	-	-
2.	Kadang-kadang tepat	2	1,3
3.	Banyak tepatnya	109	72,7
4.	Selalu tepat	39	26
	Jumlah	150	100

Sumber : data diolah hasil penelitian

Ketepatan jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari 150 responden, sebagian besar responden menyatakan pelaksanaan jadwal pelayanan banyak tepatnya. Sedangkan 49 responden menyatakan selalu tepat dan 2 responden menyatakan kadang-kadang tepat.

Menurut hasil wawancara dengan Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Rony Chandra Gunawan, ST, M.Si pada tanggal 18 Desember 2015 adalah sebagai berikut:

“Jadwal pelayanan sudah diatur sesuai dengan peraturan yang ada, yaitu jam 08.00-14.00 WIB. Saat jam istirahat pegawai yang ada di loket saling bergantian sehingga pelayanan tetap berlangsung. Selain itu, perlu adanya pengawasan supaya para pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada.”

13) Tingkat Kenyamanan Pelayanan

Tabel 18 Tingkat Kenyamanan Pelayanan

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak nyaman	-	-
2.	Kurang nyaman	44	29,3
3.	Nyaman	80	53,3
4.	Sangat nyaman	26	17,3
	Jumlah	150	100

Sumber : data diolah hasil penelitian

Kenyaman lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Dari hasil penelitian diketahui sebanyak 80 responden memilih nyaman. Sedangkan 26 responden memilih sangat nyaman dan 44 responden memilih kurang nyaman.

“Tempatnya adem, sejuk dan asri. Tapi ruang tunggu nya masih kurang, nomor antrian jarang dipakai jadi pas kondisi ramai gini saling berebut siapa yang duluan. Tidak ada informasi yang dipasang tentang biaya dan syarat-syarat apa saja yang harus dibawa. Nyari informasi lewat internet juga susah karena belum memiliki website sendiri jadinya saya harus mencari tau di kantor apa saja yang harus dibawa saat mengurus ijin ini” (responden 5)

Menurut Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Rony Chandra Gunawan, ST, M.Si pada tanggal 18 Desember 2015 adalah sebagai berikut:

“Kenyamanan di lingkungan KPTSP diakui masih ada yang kurang namun kami akan terus mengusulkan perbaikan dan peningkatan fasilitas penunjang agar dapat memberikan rasa nyaman baik kepada pemohon maupun kepada petugas dalam memberikan layanan yang semaksimal mungkin.”

14) Tingkat Keamanan Pelayanan

Tabel 19 Tingkat Keamanan Pelayanan

No	Indeks Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase
1.	Tidak aman	-	-
2.	Kurang aman	9	6
3.	Aman	112	74,7
4.	Sangat aman	29	19,3
	Jumlah	150	100

Sumber : data diolah hasil penelitian

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. Dari hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 112 orang menyatakan bahwa KPTSP Kabupaten Blitar aman. Sedangkan

29 responden memilih sangat aman, dan 9 responden memilih kurang aman.

“Tempat parkirnya luas namun tidak ada satpam ataupun juru parkir. Terkadang saya merasa was-was saat ada di dalam kantor meskipun letak parkir motor di samping kantor pas dan bisa dilihat dari dalam kantor tapi saya tetap merasa was-was” (responden 6)

Menurut Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Rony Chandra Gunawan, ST, M.Si pada tanggal 18 Desember 2015 adalah sebagai berikut:

“Tingkat keamanan di lingkungan unit ini mungkin kurang karena tidak adanya juru parkir. Untuk keamanan sarana pelayanan, kami mempekerjakan dua orang penjaga malam untuk menjaga keamanan dan menghindari kemungkinan-kemungkinan yang tidak diinginkan saat malam hari.”

2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blita

a. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur

Dalam rangka melaksanakan tugas umum pemerintah dan pembangunan, dituntut adanya kemampuan dan kemahiran manajerial yang dapat mengintegrasikan dan mengarahkan seluruh sumber daya kepada pencapaian tugas pokok, sasaran dan misi organisasi, disamping itu dituntut pula pengetahuan dan ketrampilan teknis yang memungkinkan mutu hasil pelaksanaan organisasi sesuai dengan yang diharapkan.

Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh sumber daya yang tidak mencukupi, memadai, serta berkompeten dibidangnya. Kualitas dan kemampuan dari para pegawai tentunya menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan kerja yang optimal sehingga mencapai tujuan yang telah direncanakan. Pentingnya peningkatan kualitas sumber daya aparatur merupakan salah satu bentuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Semakin meningkatnya jumlah perijinan yang ditangani oleh dan tuntutan masyarakat akan pelayanan prima, KPTSP Kabupaten Blitar memiliki upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang ada sehingga dapat bekerja dengan lebih baik. Salah satu cara peningkatan sumber daya manusia pada KPTSP adalah dengan mengikutsertakan para pegawai dalam pendidikan dan pelatihan..

Berdasarkan hasil wawancara yang diungkapkan oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar Bapak drh. Adi Andaka, M.Si mengatakan bahwa:

“Sumber Daya Manusia yang kami miliki sudah sangat tidak diragukan lagi kompetensi dan kemampuannya. Secara kualitas kami sudah mencukupi sesuai kebutuhan yang ada di kantor ini, sedangkan secara kualifikasi pendidikan hampir semua personil petugas berpendidikan strata satu (S1) selain dari itu untuk meningkatkan mutu pelayanan para pegawai selalu rutin diikutsertakan jika ada Pendidikan dan Pelatihan yang dilakukan pemerintah Kabupaten Blitar maupun dari tingkat provinsi. Diklat ini biasanya ada 3 jenis yaitu diklat

kepemimpinan diklat fungsional dan diklat teknis.(wawancara, 15 April 2015).

Melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan ini, pegawai dididik dan dilatih sehingga hasil yang diharapkan adalah seperti berikut dapat meningkatkan pengetahuan, kecakapan/ketrampilan dan sikap kerja yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan pada mereka. Dalam rangka mencapai tujuan pendidikan dan pelatihan maka diharapkan agar pegawai mampu memenuhi tuntutan persyaratan pekerjaan yang dibutuhkan. Dengan demikian, pegawai yang bersangkutan akan mampu menyelenggarakan pekerjaannya dengan baik sehingga dapat mencapai kualitas hasil secara optimal.

Selain meningkatkan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan, KPTSP Kabupaten Blitar juga melakukan pembinaan intensif kepada para pegawai. Hal ini dilakukan agar para pegawai memiliki sikap tanggung jawab, cekatan dan bersikap ramah kepada para masyarakat. Keramahan dan kesopanan merupakan salah satu aspek penting dalam setiap organisasi terutama yang bergerak dalam urusan publik. Karena kesopanan dan keramahan merupakan aspek pertama yang dilihat dan dirasakan ketika berhubungan dengan aparat penyelenggara pelayanan. Kesopanan pegawai meliputi kesopanan dalam bertutur kata baik dalam perbuatan dan penampilan Hal ini senada dengan hasil wawancara dengan Kasi Bina Program

KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Rony Chandra Gunawan, ST, M.Si pada tanggal 15 April 2015 sebagai berikut:

“Seluruh pegawai terutama bagian front office yang bersentuhan langsung dengan para pemohon diberikan pembinaan secara rutin. Pembinaan ini dilakukan agar para pegawai dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan baik, dapat menanggapi keluhan dari masyarakat dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat. Supaya pegawai dapat bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat yang mengurus ijin, KPTSP Kabupaten Blitar juga memberikan pelatihan performance sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.”

Peningkatan kualitas sumber daya manusia tidak akan berguna jika tidak dibarengi dengan peningkatan disiplin aparatur. Untuk itu Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga melakukan upaya dalam meningkatkan disiplin aparatur dengan evaluasi kinerja yang dilakukan oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Pernyataan di atas sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Cucuk pada tanggal 2 April 2015:

“Setiap sebulan sekali, Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar selalu mengadakan evaluasi kinerja pegawai. Untuk melakukan evaluasi, Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar bekerjasama dengan para Kasi. Para Kasi akan memberikan laporan tentang kinerja para pegawai dalam 1 bulan. Penilaian tersebut berdasarkan mampu atau tidaknya seorang pegawai dalam mengemban tugasnya, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai dan disiplin pegawai.”

Evaluasi kinerja para pegawai didasarkan pada penilaian mampu atau tidaknya pegawai dalam mengemban tugasnya. Dari tolak ukur tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kemampuan pegawai

Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dalam hal pelayanan publik merupakan salah satu hal yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dan tuntutan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kewajiban dan tugas sebagai seorang pegawai yang tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan ini dapat dilihat dari apakah setiap tugas pokok dan fungsinya dapat diselesaikan sesuai standar yang telah ditetapkan. Apabila seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu atau tepat waktu maka kinerja pegawai tersebut dapat dikatakan baik artinya pegawai tersebut dapat memberikan pelayanan dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan baik oleh standar atau aturan yang telah ditentukan ataupun batasan waktu yang telah ditetapkan atau diberikan oleh atasan.

2) Kualitas yang dihasilkan

Kualitas merupakan salah satu cara untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja pegawai, yang mana dapat dilihat sejauh mana kinerja pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas atau mutu yang baik. Kualitas hasil pekerjaan para pegawai dapat dilihat dari kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam melakukan atau melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan.

3) Disiplin Pegawai

Disiplin merupakan suatu sikap untuk bertindak sesuai dengan ketentuan atau norma yang berlaku dilingkungan organisasi. Disiplin merupakan suatu sikap kewajiban yang dimiliki oleh seseorang untuk mengikuti atau mematuhi peraturan-peraturan standar yang berlaku dalam lingkungan organisasi. Dengan kata lain, kedisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku seseorang sehingga dapat meningkatkan semangat kerja pegawai. Disiplin pegawai terhadap jam kerja kantor berpengaruh langsung terhadap pelaksanaan atau penyelesaian tugas dan pekerjaan pegawai yang akhirnya berdampak pada pelayanan yang diterima masyarakat

Untuk memotivasi para pegawai, Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga menerapkan sistem *reward punishment* bagi para pegawainya. Penerapan *reward punishment* ini sebagai tindak lanjut hasil evaluasi kinerja pegawai yang dilakukan oleh Kepala Dinas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Dari hasil wawancara pegawai:

“Dari hasil evaluasi kinerja tersebut lantas Kepala KPTSP akan memberikan peringatan bagi pegawai yang memiliki kinerja buruk, dan akan memberikan reward bagi para pegawai yang bekerja dengan kinerja yang baik. Ini merupakan salah satu cara untuk memotivasi para pegawai untuk terus berkembang dan meningkatkan kinerjanya. Bentuk penghargaan tidak selalu dalam bentuk hadiah tetapi bisa dalam bentuk pengakuan lingkungan terhadap apa yang telah dia raih sehingga dapat memotivasi teman lainnya.”

Reward dan punishment ini merupakan suatu cara dalam memotivasi seseorang untuk meningkatkan prestasinya. Reward merupakan salah satu alat untuk peningkatan motivasi yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan prestasinya. Sedangkan punishment berarti sebagai hukuman atau sanksi dengan tujuan menimbulkan rasa tidak senang pada seseorang supaya mereka jangan melakukan hal yang buruk.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten telah berupaya untuk menciptakan kualitas pegawai yang memadai melalui berbagai macam strategi. Dengan adanya upaya-upaya yang jelas terhadap

sumber daya manusia pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih baik lagi. Selain itu untuk memberikan rasa nyaman dan kepuasan terhadap masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan.

b. Sarana dan Prasarana

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu kunci keberhasilan pelayanan prima. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dinilai dari beberapa aspek seperti kenyamanan dan keamanan pelanggan. Kenyamanan dan rasa aman pelanggan dapat terpenuhi dengan adanya sarana dan prasarana kantor yang memadai, gedung yang representatif, sarana parkir yang aman, ruang tunggu yang nyaman dan penataan kantor yang artistik. Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri. Salah satu yang juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih efisien dan efektif. Sarana pelayanan yang memadai di tandai dengan jumlahnya yang mencukupi dan kondisinya yang memadai. Sedangkan sarana

pelayanan yang buruk ditandai dengan jumlahnya yang tidak mencukupi dan kondisinya yang tidak memadai.

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis sarana dan prasarana yang ada KPTSP sudah cukup memadai meskipun terbatasnya tempat duduk bagi para pelanggan. Berdasarkan SPP KPTSP Kabupaten Blitar saat ini telah disediakan sarana dan prasarana sebagai berikut:

Tabel 20 Sarana dan Prasarana KPTSP Kabupaten Blitar

Nama	Jumlah
Gedung/Kantor	1 unit
Ruang rapat	1 unit
Mobil dinas	4 unit
Komputer	14 unit
Laptop	6 unit
Printer	15 unit
Meja Kerja	18 unit
Kursi Kerja	25 unit
Meja Rapat	1 set
Telepon	2 unit
Faximile	1 unit
Kursi tamu	3 set
TV	3 unit

Nama	Jumlah
Almari Arsip	5 unit
LAN	1 paket
Server	1 unit
Software	1 paket

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar, 2015

Tanpa adanya fasilitas penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat berjalan dengan lancar. Selain itu sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa Kepala Dinas selalu berusaha memenuhi fasilitas pekerjaan bawahannya, namun dengan ketersediaannya anggaran yang masih terbatas, maka belum semuanya fasilitas kantor dapat dipenuhi. Kondisi ini dipertegas dari hasil wawancara di ketahui banyak keluhan dari masyarakat maupun staf mengenai kurangnya sarana dan prasarana. Hal ini apabila berlarut akan berdampak pada kinerja dan kewibawaan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan Kasubag Tata Usaha Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar, mengatakan bahwa :

“Keberadaan fasilitas sarana dan prasarana sangat penting keberadaannya dalam membantu memberikan pelayanan yang

baik kepada masyarakat. Kami berusaha semaksimal mungkin dalam menyediakan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk membuat para pengunjung nyaman, kami menyediakan tempat yang luas, asri, rapi dan bersih sehingga para pengunjung bisa betah saat menunggu. Untuk memaksimalkan kinerja pegawai perlu adanya penambahan jumlah fasilitas atau pun peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan dalam tinjau lapangan. Untuk sarana dan prasarana kerja yang belum terpenuhi akan dianggarkan melalui rapat Rencana Kerja yang digunakan untuk menganggarkan kebutuhan untuk setahun kedepan. Sedangkan peningkatan fasilitas kerja yang berkaitan dengan tinjau lokasi akan dimusyawarahkan dengan dinas terkait.” (wawancara, 10 April 2015).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa peningkatan sarana dan prasarana pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar akan selalu dipertimbangkan dengan menganggarkan kebutuhan untuk satu tahun kedepan. Apa yang menjadi kebutuhan fisik di KPTSP Kabupaten Blitar akan dirapatkan dan akan dipertimbangkan sebagai pemenuhan fasilitas. Rapat rencana kerja dihadiri oleh pejabat di KPTSP bekerjasama dengan Bappeda untuk mengusulkan fasilitas yang dirasa perlu disediakan di tahun kedepan. Rapat rencana kerja diadakan di tiap akhir tahunnya, sehingga upaya dalam hal sarana dan prasarana terus dilakukan oleh KPTSP Kabupaten Blitar. Beberapa sarana dan prasarana yang akan ditambahkan pada tahun 2016 sebagai bentuk peningkatan fasilitas kerja adalah seperti kursi hadap, peralatan proyektor, peralatan printer, laptop, kendaraan dinas roda dua, filling cabinet, lemari es Showcase Cooler, alat pemadam api, peralatan home theater, Mobile File Storage, alat scan dan hardisk internal.



Gambar 3 Kendaraan Operasional KPTSP Kabupaten Blitar

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

Peningkatan sarana dan prasarana bukan berarti hanya fasilitas yang tersedia dalam menunjang kinerja pegawai saja, akan tetapi juga menyangkut kelengkapan sarana teknologi komunikasi dan informatika. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang mudah dan mempercepat para pengurus ijin dalam mencari informasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar membuat website yang nantinya dapat membantu masyarakat dalam mengakses informasi mengenai mekanisme, syarat maupun biaya pengurusan perijinan. Jika sekarang informasi mengenai KPTSP Kabupaten Blitar hanya dapat diakses melalui situs website pemerintah Kabupaten Blitar, nantinya masyarakat akan lebih mudah mengakses informasi pada website KPTSP sendiri. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara dengan Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar

Bapak Rony Chandra Gunawan, ST, M.Si pada tanggal 15 April 2015 sebagai berikut:

“Saat ini kami sedang membangun website KPTSP sendiri yang nantinya akan memudahkan pemohon dalam mencari informasi. Karena sementara ini pemohon hanya dapat mencari informasi di website milik pemerintah kabupaten Blitar. Nantinya dengan memiliki situs pribadi ini kami mengharapkan masyarakat dapat mengakses semua informasi yang diperlukan terkait perijinan dan non perijinan”

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

Faktor pendukung dan penghambat merupakan sesuatu penyebab keberhasilan maupun kegagalan dari peningkatan kualitas pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Blitar . Untuk mengetahui secara lebih dalam yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dari peningkatan kualitas pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Blitar akan dijabarkan oleh penulis sebagai berikut

a. Faktor Pendukung

1) Faktor Pendukung Internal, yang terdiri dari:

a) Kemampuan dan Pengetahuan Pegawai

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang

diharapkan. Dari hasil observasi dapat diketahui kemampuan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sudah mumpuni untuk menjalankan tugas sebagai penyedia pelayanan. Hal ini didukung dengan latar belakang pendidikan dan kompetensi yang cukup. Dari hasil wawancara dengan Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Cucuk pada tanggal 2 April 2015 adalah sebagai berikut:

“Kemampuan dan kompetensi pegawai disini sudah tidak diragukan lagi, dengan kualitas yang mumpuni dan pembagian kerja sesuai dengan bidangnya akan sangat membantu dalam pencapaian kinerja yang baik. Secara kualitas kami sudah mencukupi sesuai dengan kebutuhan yang ada, sedangkan secara kualifikasi pendidikan hampir semua pegawai berpendidikan strata satu (S1).”

Dari hasil observasi dapat diketahui pengetahuan para pegawai sudah baik, hal ini dapat dilihat dari pengetahuan pegawai mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan sehingga mereka mampu menjelaskan dengan baik dan mampu mengerjakan tugasnya dengan baik. Para pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga sangat sigap dalam menanggapi keluhan para pelanggan. Setiap permasalahan yang terjadi akan segera diberikan pemecahan. Sikap pegawai di KPTSP Kabupaten Blitar juga sangat sopan, ramah, berpenampilan rapi dan menarik.

Dengan kemampuan, pengetahuan dan sikap para pegawai KPTSP Kabupaten Blitar yang baik pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan. Kemampuan dan ketrampilan pegawai yang mumpuni dapat mempercepat proses pelayanan. Sementara itu pengetahuan pegawai mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan dapat mempermudah proses pelayanan yang diberikan pada pelanggan di KPTSP Kabupaten Blitar. Sementara sikap pegawai yang sopan dan ramah terhadap pelanggan dapat memberikan rasa ketenangan dan kekeluargaan di antara pelanggan dan penyedia layanan.

b) Kemudahan Akses

Salah satu faktor pendukung dalam kualitas pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Blitar adalah kemudahan akses menuju KPTSP. Kantor ini berada di tengah-tengah pusat kota yaitu di Jalan Veteran No. 10 Kota Blitar. Hal ini menjadikan KPTSP tidak sulit untuk ditemukan oleh masyarakat. Mengingat daerah Kabupaten Blitar yang sangat luas, lokasi KPTSP yang berada di jantung kota dapat memudahkan masyarakat dalam menjangkaunya. Selain dapat diakses dengan kendaraan

pribadi, masyarakat dapat dengan mudah menuju KPTSP Kabupaten Blitar dengan transportasi umum seperti angkot. Dari hasil wawancara dengan Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Bapak Cucuk pada tanggal 2 April 2015 adalah sebagai berikut:

“Dengan kemudahan akses menuju KPTSP menjadi salah satu faktor pendukung dalam melayani masyarakat. Letaknya yang berada di tengah kota menjadikan KPTSP sangat mudah untuk dicari. Untuk memudahkan akses informasi masyarakat mengenai proses perijinan juga sudah disediakan di website meskipun masih ada di situs milik pemerintah Kabupaten Blitar bukan milik KPTSP sendiri. Hal ini menjadi poin penting yang menjadi salah satu faktor pendukung masyarakat dalam mempercepat proses perijinan.”

Selain kemudahan akses transportasi, masyarakat juga dapat dengan mudah mengakses informasi yang berkaitan dengan perijinan maupun non perijinan yang ditangani KPTSP Kabupaten Blitar melalui website www.blitarkab.go.id. Dari website tersebut masyarakat dapat mengakses informasi yang berkaitan dengan jenis perijinan yang ditangani KPTSP Kabupaten Blitar, lama proses perijinan, potensi daerah dan peluang investasi di Kabupaten Blitar. Masyarakat juga dapat mengakses informasi via line telepon untuk mencari informasi yang belum dipahami ataupun menanyakan bagaimana proses perijinan, dan apa saja syarat-syarat atau berkas yang perlu

diserahkan dalam mengajukan perijinan. Dengan begitu dapat mempercepat proses perijinan karena sebelumnya masyarakat dapat mengakses informasi-informasi yang diperlukan dalam proses pengajuan perijinan. Karena dalam pengajuan ijin berkas yang kurang lengkap akan dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi sehingga proses perijinan menjadi lebih lama dari semestinya.

- 2) Faktor pendukung eksternal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di KPTSP Kabupaten Blitar adalah adanya dukungan dari berbagai pihak. Dukungan disini berasal dari adanya komitmen dari kalangan eksekutif dan legislatif. Komitmen dari kalangan eksekutif sangat dibutuhkan dalam rangka memperlancar jalannya tugas-tugas layanan perijinan sehingga iklim investasi dapat berjalan dengan sehat dan bergairah. Sedangkan komitmen dari kalangan legislatif juga sangat dibutuhkan untuk memberikan dukungan positif terhadap adanya regulasi dalam bentuk penyediaan peraturan penunjang pelaksanaan kegiatan di bidang layanan perijinan yang selanjutnya digunakan sebagai payung hukum. Hal ini senada dengan hasil wawancara dengan Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Rony Chandra Gunawan, ST, M.Si pada tanggal 16 April 2015 adalah sebagai berikut:

“Tanpa adanya dukungan dari pihak legislatif maupun eksekutif sebaik-baiknya birokrasi tidak dapat berjalan

dengan baik. Karena dalam menjalankan tugas membutuhkan dukungan positif berupa regulasi maupun kebijakan”

b. Faktor Penghambat

1) Faktor Penghambat Internal

a) Kurangnya Integrasi dengan Dinas Terkait

Dalam hal peninjauan lokasi perlu adanya kerja sama yang baik antara KPTSP dengan dinas terkait untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Adanya dukungan dan kerjasama yang baik dalam penyelesaian proses perijinan dapat mempercepat pengurusan surat ijin. Dengan adanya dukungan dari dinas terkait yang memiliki andil dalam pengurusan perijinan dan non perijinan, kualitas pelayanan publik akan semakin berkualitas. Tanpa adanya kerjasama yang baik dengan dinas terkait, proses perijinan tidak dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Seringnya keterlambatan penyelesaian surat ijin di KPTSP Kabupaten Blitar disebabkan kurangnya integrasi dengan dinas terkait dalam hal tinjau lokasi. Sehingga pihak KPTSP harus memberikan penjelasan dan kompensasi jika waktu tersebut jauh mundur dari ketentuan yang diberikan. Hal ini seperti yang diutarakan Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Rony Chandra Gunawan, ST, M.Si pada tanggal 17 April 2015 sebagai berikut:

“Dengan dibentuknya KPTSP ini maka secara otomatis sebagian dari layanan perijinan yang dulunya berada pada unit teknis telah dialihkan penangannya, mulai dari penerimaan berkas permohonan, pemrosesan dan penandatanganan sampai dengan penerbitan dokumen perijinan semuanya dilakukan di KPTSP. Namun demikian dalam pelaksanaannya tidak semuanya dapat dilaksanakan oleh KPTSP sendiri, untuk perijinan yang membutuhkan tinjau lokasi sangat membutuhkan dukungan dari unit-unit teknis untuk melakukan tinjau lokasi. Padahal kita ketahui bahwa unit teknis yang ada secara struktur kelembagaan mempunyai eselonering yang lebih tinggi daripada KPTSP itu sendiri, namun dalam pelaksanaannya KPTSP ditunjuk sebagai koordinator dalam pelaksanaan tinjau lokasi tersebut. Kondisi semacam ini merupakan tantangan tersendiri bagi KPTSP untuk dapat melakukan koordinasi selaku koordinator tim teknis agar semua kegiatan layanan perijinan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diharapkan.”

b) Terbatasnya jumlah personil

Semakin banyaknya proses perijinan yang ditangani KPTSP Kabupaten Blitar berakibat pada waktu penyelesaian proses perijinan. Salah satu penyebab lambannya proses perijinan saat ini adalah kurangnya personil di kantor yang mengurus pelayanan di bidang perijinan ini. Saat ini jumlah personil yang menangani pelayanan perijinan sangat terbatas yaitu dengan jumlah 24 orang sedangkan dalam sehari ada 25-30 permohonan perijinan yang harus diselesaikan. Menjadi tantangan yang besar bagi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar saat ini mengingat jumlah perijinan yang semakin

meingkat dari tahun ke tahun sehingga membutuhkan kerja keras dan komitmen bersama guna mendukung dan mengembangkan serta memperlancar tugas-tugas layanan perijinan. Baik komitmen dari pimpinan maupun komitmen dari personil pelaksana layanan itu sendiri. sHal ini tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang ada. Hasil wawancara dengan Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Rony Chandra Gunawan, ST, M.Si pada tanggal 17 April 2015 adalah sebagai berikut:

“Saat ini personil yang ada di KPTSP memang sebagian besar berasal dari unit teknis yang dulu menangani layanan perijinan, meskipun demikian dengan jumlah yang hanya 24 orang dengan beban pekerjaan yang semakin hari semakin banyak serta tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat menjadi salah satu tantangan bagi kami dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.”

- 2) Faktor penghambat eksternal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KPTSP Kabupaten Blitar adalah pola pikir masyarakat terhadap citra pelayanan publik. Citra mengenai buruknya pelayanan publik telah mengakar di dalam masyarakat. Masyarakat secara umum enggan untuk berurusan dengan birokrasi karena birokrasi lebih banyak berkonotasi dengan citra negatif seperti pelayanan yang berbelit-belit, berperilaku KKN, masih rendahnya profesionalisme dan tidak adanya budaya dan etika yang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat yang tidak

mau mengurus perijinan karena pola pikir mereka yang memukul rata semua birokrasi masih sama seperti dahulu yang terkesan kaku dan berbelit-belit. Sebagai masyarakat yang membutuhkan pelayanan di berbagai bidang, mengharapkan kualitas pelayanan yang memuaskan namun pada umumnya masih jauh dari harapan. Ini menjadi salah satu tantangan bagi KPTSP Kabupaten Blitar dalam mengubah *mindset* para masyarakat agar mau mengurus perijinan dan membuktikan bagaimana citra pelayanan di KPTSP Kabupaten Blitar dapat diandalkan. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Kasi Bina Program KPTSP Kabupaten Blitar Bapak Rony Chandra Gunawan, ST, M.Si pada tanggal 16 April 2015 adalah sebagai berikut:

“Relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri. Masih adanya anggapan masyarakat terhadap pelayanan yang berbelit-belit menjadikan mereka enggan mengurus surat ijin. Mereka kebanyakan baru mengurus jika sangat memerlukan, misalnya untuk meminjam uang ke bank.”

C. Analisis Data dan Interpretasi Data

1. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

a. Nilai Rata-Rata Masing-masing Unsur Pelayanan di Kantor Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

Nilai rata-rata setiap unsur pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar adalah sebagai berikut:

Tabel 21 Nilai Rata-rata Unsur pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	3,11	Baik
2.	Persyaratan Pelayanan	3,12	Baik
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,23	Baik
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,27	Baik
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,25	Baik
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,24	Baik
7.	Kecepatan pelayanan	2,39	Tidak Baik
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,23	Baik
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,17	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,26	Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Keterangan
11	Kepastian biaya pelayanan	3,24	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,25	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	2,88	Baik
14	Keamanan pelayanan	3,13	Baik

Sumber : data diolah hasil penelitian

Berdasarkan data pada tabel 21 menunjukkan gambaran hasil penilaian seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian ini. Dari keempat belas indikator penelitian tersebut terdapat tiga belas indikator yang dapat dikatakan dalam kategori yang baik, ketiga belas indikator tersebut adalah : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, kemampuan petugas, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Sementara terdapat satu indikator yang menurut responden kategorinya tidak baik yaitu kecepatan pelayanan. Indikator yang menurut responden dalam kondisi yang paling baik dilihat dari nilai rata-rata unsur adalah indikator Kedisiplinan petugas pelayanan sementara indikator yang

menurut responden paling buruk kondisinya adalah indikator kecepatan pelayanan.

b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara Keseluruhan

Setelah menganalisis indikator-indikator kinerja di atas, selanjutnya akan dianalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Analisis ini dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & (3,11 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (3,23 \times 0,071) + (3,27 \times 0,071) + \\ & (3,25 \times 0,071) + (3,24 \times 0,071) + (2,39 \times 0,071) + (3,23 \times 0,071) + (\\ & 3,17 \times 0,071) + (3,26 \times 0,071) + (3,24 \times 0,071) + (3,25 \times 0,071) + (\\ & 2,88 \times 0,071) + (3,13 \times 0,071) = \text{nilai nilai indeks didapatkan sebesar} \\ & 3,1. \end{aligned}$$

1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,1 \times 25$$

$$= 77,5$$

2) Mutu pelayanan

Berdasarkan pada ketentuan yang telah dijelaskan pada paparan bab tiga maka ketentuan nilai Interval Konversi IKM terhadap Mutu Pelayanan dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 22 Nilai Interval Konversi IKM terhadap Mutu Pelayanan

NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN
25-43,75	D
43,76-62,50	C
62,51-81,25	B
81.26-100,00	A

Berdasarkan pada tabel 4.20 maka mutu pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar dengan hasil perhitungan nilai IKM sebesar 77,5 maka mutu pelayanan kantor KPTSP dinyatakan mendapatkan penilaian B.

3) Kinerja pelayanan Baik

Tabel 23 Nilai Mutu Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan

MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
D	Tidak Baik
C	Kurang Baik
B	Baik
A	Sangat Baik

Berdasarkan pada tabel 23 maka kinerja pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar, dari hasil perhitungan mutu pelayanan dapat diinterpretasikan bahwa kinerja unit pelayanan KPTSP Kabupaten Blitar tergolong Baik. Dilihat dari perhitungan secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat (IKM) akan pelayanan di KPTSP Kabupaten Blitar, dari 14 indikator yang diteliti sebanyak 13 indikator pelayanan memiliki kategori baik sedangkan hanya satu indikator saja yang berkategori kurang baik, sehingga perlu mempertahankan pelayanan tersebut, serta meningkatkan kinerja pelayanan sehingga berkategori sangat baik.

Apabila kinerja pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) diuraikan dalam penilaian indikator maka dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 24 Hasil Pengukuran Kinerja secara Keseluruhan

No	Aspek yang diukur	Hasil pengukuran
1.	Prosedur Pelayanan: Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Mudah
2.	Persyaratan Pelayanan: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan	Sesuai

	jenis pelayanan	
3.	Kejelasan petugas pelayanan : Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	Jelas dan Pasti
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan: kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	Sangat Disiplin
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan: tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	Baik
6.	Kemampuan petugas pelayanan: kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Baik
7.	Kecepatan pelayanan: kecepatan pelayanan di unit ini.	Tidak Baik
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan : keadilan untuk mendapatkan pelayanan di	Baik

	unit ini	
9.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan: kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan : kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	Sangat Baik
11.	Kepastian biaya pelayanan : kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan .	Baik
12.	Kepastian jadwal pelayanan : ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	Baik
13	Kenyamanan lingkungan : kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	Baik

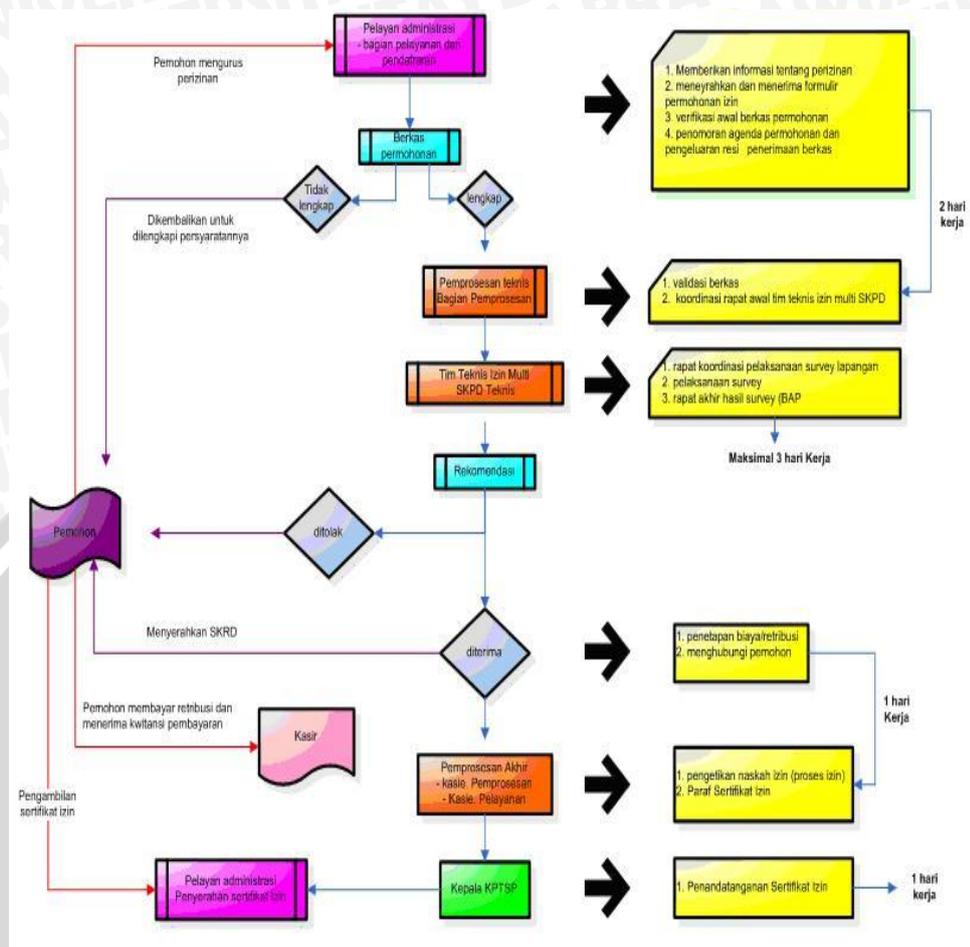
14	Keamanan pelayanan : keamanan pelayanan di unit ini.	Aman
Pengukuran secara keseluruhan		Baik

Sumber: Data diolah

Dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan tidak hanya mengukur kualitas pelayanan publik secara umum pada instansi saja tetapi juga harus mempertimbangkan setiap unsur pelayanan sebagai salah satu masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari hasil setiap unsur pelayanan dapat diketahui dimana unsur yang harus diperbaiki dan dipertahankan. Dari tabel di atas dapat dianalisis sebagai berikut:

1) Prosedur Pelayanan

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik mempunyai cara sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perijinan dan non perijinan adalah dengan menyederhanakan prosedur perijinan dengan mekanisme pelayanan yang cepat, mudah dan praktis. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik di bidang perijinan dan non perijinan sangat diperlukan dalam meningkatkan arus investasi.



Gambar 4 Prosedur Perijinan di KPTSP Kabupaten Blitar

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

Tata cara dan prosedur pelayanan perijinan pada Kantor pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar telah diatur melalui Peraturan Bupati Blitar Nomor 25 Tahun 2008 tentang Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Perijinan dan non perijinan. Dalam melaksanakan tugasnya, KPTSP Kabupaten Blitar melayani 35 jenis perijinan dan 3 jenis non perijinan yang tertuang dalam Peraturan Bupati Blitar Nomor 15 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.

Prosedur perijinan di KPTSP Kabupaten Blitar dikategorikan mudah prosedur dibuat sesederhana mungkin dengan membuat Standar Pelayanan Prosedur yang dapat dilihat semua pemohon di dekat pintu loket. Mekanisme dan prosedur terkait perijinan ada 3 yaitu pengurusan ijin dengan tinjau lokasi, pengurusan ijin tanpa tinjau lokasi dan perpanjangan ijin. Mekanisme dan prosedur pengurusan perijinan dapat dilihat pada website milik pemerintah Kabupaten Blitar juga, hal ini semakin memudahkan masyarakat dalam proses perijinan. Mekanisme dan prosedur yang mudah pada KPTSP Kabupaten Blitar sependapat dengan salah satu prinsip pelayanan berkualitas menurut Batinggi(1998:2) yaitu sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.

Tabel 25 Keterangan Prosedur Pelayanan Perijinan

Urutan Pelayanan	KETERANGAN
Pemohon mencari informasi, Mengambil formulir permohonan di Kantor Pelayanan	a. Petugas (Customer Service) memberikan informasi dan penjelasan tentang pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon dan memberikan formulir permohonan. b. Formulir permohonan selalu tersedia di petugas dan mudah diambil (gratis)

Urutan Pelayanan	KETERANGAN
Pemohon Mengisi Formulir permohonan	a. Tersedianya alat tulis. b. Pengisian dilakukan Pemohon secara mandiri dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan. Tidak perlu ada petugas khusus. Jika Pemohon kesulitan, Customer service harus siap membantu
Pemohon Menyerahkan Formulir permohonan	a. Diserahkan ke petugas loket penerimaan berkas (Customer Service) lengkap dengan persyaratannya. b. Customer Service memeriksa kelengkapan berkas. c. Dokumen lengkap, diserahkan ke seksi pendataan dan validasi. Jika tidak akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
Pemohon Menunggu Antrian	a. Menggunakan nomor antrian yang telah disediakan. b. Pemohon menunggu tanda terima berkas dari petugas. c. Tidak perlu petugas khusus.
Petugas	a. Pengecekan dilakukan petugas Validasi

<p>Mengecek Kelengkapan Berkas Administratif</p>	<p>Berkas yang kompeten, akuntabel, cermat, cekatan dan selalu siap di tempat.</p> <p>b. Dokumen tidak valid, diserahkan ke customer service yang selanjutnya diberikan ke pemohon.</p> <p>c. Dokumen valid, petugas beri nomor registrasi dan input data</p> <p>d. Petugas membuat tanda terima berkas yang diberikan ke pemohon dan waktu pengurusan ijin diselesaikan.</p> <p>e. Petugas memberikan tanda terima berkas kepada pemohon.</p> <p>f. Petugas Tata Usaha koordinasi dengan seksi pelayanan perijinan untuk buat surat tugas dan kirim undangan ke tim teknis perijinan KPTSP untuk Ijin dengan tinjau lokasi, jika tanpa tinjau lokasi langsung diproses.</p>
<p>Petugas Berkoordinasi dengan tim teknis perijinan</p>	<p>a. Tim Teknis bekerja di bawah koordinasi Kepala Instansi Perijinan.</p> <p>b. Ada Koordinator Tim Teknis (Kasie Pemrosesan) yang melakukan koordinasi dan bekerja secara tepat dan cepat.</p>

Petugas Melakukan Peninjauan Lokasi	<p>a. Sesuai dengan prosedur baku peninjauan lokasi yang jelas, transparan dan akuntabel.</p> <p>b. Tim teknis yang kompeten dan akuntabel.</p>
Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan	<p>a. Format Berita Acara Pemeriksaan Lokasi yang siap isi dan mudah diakses dan diisi oleh anggota tim.</p> <p>b. Ijin bisa diproses atau di tolak jika ada alasan yang tidak sesuai dengan syarat teknis</p>
Penghitungan retribusi	Tarif retribusi sesuai ketentuan
Pembayaran Retribusi	<p>a. Petugas penerima.</p> <p>b. Pemohon membayar retribusi.</p> <p>c. Pemohon menerima tanda bukti pembayaran retribusi.</p>

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar, 2015.

2) Persyaratan Pelayanan

Kesesuaian persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ada. Informasi mengenai persyaratan untuk sementara hanya dapat diakses di situs milik pemerintah Kabupaten Blitar atau langsung pada customer service KPTSP Kabupaten Blitar. Hal ini sangat menyulitkan masyarakat karena tidak semua dapat mengakses internet jadi bagi sebagian masyarakat yang tidak tahu

akan bertanya mengenai kejelasan informasi pada customer service. Dan jika berkas yang ada masih kurang para pemohon harus melengkapinya dahulu.

3) Kejelasan Petugas Pelayanan

Petugas sangat jelas dalam memberikan informasi kepada para pemohon. Selain itu petugas juga sangat cekatan dalam menerima pengaduan atau keluhan masyarakat sehingga masyarakat tidak akan kebingungan mendapatkan informasi. Tidak hanya petugas front office saja yang dapat memberikan dengan jelas tetapi setiap petugas diwajibkan dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat.

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan pegawai menurut masyarakat sudah baik dengan adanya petugas yang selalu siap siaga di bagian loket. Namun dari hasil observasi penulis masih terdapat petugas yang kurang disiplin dalam melaksanakan tugasnya seperti keluar saat jam kerja ataupun datang terlambat.

5) Tanggung jawab Petugas Pelayanan

Setiap petugas bertanggung jawab dalam pekerjaannya masing-masing. Pembagian kerja pada KPTSP Kabupaten Blitar juga jelas jadi tidak ada tumpang tindih pekerjaan antara satu dengan lainnya. Namun terkadang jika ada pegawai di bagian loket pengumpulan berkas ada yang berhalangan hadir atau sedang ada keperluan

digantikan dengan pegawai lain seperti pegawai di bagian loket pengambilan berkas ataupun sebaliknya

6) Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan pegawai cukup mumpuni dengan penempatan pegawai di setiap bidang yang sesuai dengan keajlian mereka masing-masing. Khusus pegawai yang ditempatkan di loket pelayanan dimana langsung bersentuhan dengan masyarakat harus yang betul-betul sudah berpengalaman dan menguasai bidang layanan dimana dia ditempatkan sehingga masyarakat memperoleh informasi yang jelas.

7) Kecepatan Pelayanan

Kemampuan suatu instansi pemerintah sebagai penyedia layanan yang tepat waktu, akurat dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan. Pada kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar standar waktu penyelesaian maksimal adalah 14 hari kerja terhitung sejak berkas permohonan masuk loket. Untuk perijinan tanpa tinjau lokasi dapat diselesaikan selama 3 hari. Meskipun sudah terdapat ketentuan mengenai penyelesaian proses perijinan tetapi masih banyak para pengunjung yang kecewa terhadap Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar karena seringnya keterlambatan proses penyelesaian.

8) Keadilan Mendapatkn Pelayanan

Keadilan merupakan salah satu aspek penting yang perlu ditekankan oleh para petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini supaya tidak terjadi adanya masyarakat yang terabaikan atau kurang mendapatkan informasi. Pelayanan harus diberikan secara merata tanpa pandang bulu sesuai dengan mekanisme atau Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan

9) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Para pegawai selalu diberikan pengarahan dan pelatihan bagaimana berhadapan dengan masyarakat dengan mengutamakan 3S yaitu senyum, sapa dan salam. Selain itu untuk memperbaiki penampilan KPTSP Kabupaten Blitar memiliki seragam tersendiri yang beda dengan Pegawai Negeri Sipil pada instansi lain

10) Kewajaran Biaya Pelayanan

Biaya yang ditentukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sesuai dengan payung hukum yang berlaku. Jika ada pegawai yang melakukan pungutan liar akan diberikan sanksi yang tegas.

11) Kepastian Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Dalam Standar Pelayanan Publik rincian biaya pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar dalam menetapkan besaran tarif retribusi

berdasarkan Undang-undang yang berlaku dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Tersedianya informasi tarif yang jelas, transparan, dan mudah terlihat
 - b) Informasi biaya lengkap meliputi semua item biaya
 - c) Hanya biaya retribusi ijin, tidak ada biaya lain-lain
- 12) Kepastian Jadwal Pelayanan

Jadwal pelayanan sudah diatur sesuai dengan peraturan yang ada, yaitu jam 08.00-14.00 WIB. Saat jam istirahat pegawai yang ada di loket saling bergantian sehingga pelayanan tetap berlangsung. Selain itu, perlu adanya pengawasan supaya para pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada.

13) Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan di lingkungan KPTSP diakui masih ada yang kurang namun kami akan terus mengusulkan perbaikan dan peningkatan fasilitas penunjang agar dapat memberikan rasa nyaman baik kepada pemohon maupun kepada petugas dalam memberikan layanan yang semaksimal mungkin.

14) Keamanan Lingkungan

Tingkat keamanan di KPTSP diberikan mungkin kurang karena tidak adanya juru parker yang mengakibatkan masyarakat was-was saat meninggalkan kendaraan mereka. Untuk keamanan sarana pelayanan KPTSP Kabupaten Blitar mempekerjakan dua orang

penjaga malam untuk menjaga keamanan dan menghindari kemungkinan-kemungkinan yang tidak diinginkan saat malam hari.

2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

a. Sumber Daya Manusia

Kualitas dan kemampuan dari para pegawai tentunya menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan kerja yang optimal sehingga mencapai tujuan yang telah direncanakan. Latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sudah proporsional karena sebagian besar berpendidikan Strata Satu (S1) sesuai dengan jurusan dan kemampuan kualifikasi yang dibutuhkan, secara empiris semakin tinggi pendidikan seseorang akan menggambarkan tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang telah ditentukan dan mampu membaungun hubungan yang baik antar sesama pegawai pemerintah yang baik diinternal kantor maupun lintas instansi.

Semakin meningkatnya jumlah perijinan yang ditangani oleh dan tuntutan masyarakat akan pelayanan prima, KPTSP Kabupaten Blitar memiliki upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang ada sehingga dapat bekerja dengan lebih baik. Salah satu cara peningkatan sumber daya manusia pada KPTSP adalah dengan mengikutsertakan para pegawai dalam pendidikan dan

pelatihan. Melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan ini, pegawai dididik dan dilatih sehingga hasil yang diharapkan adalah seperti berikut dapat meningkatkan pengetahuan, kecakapan/ketrampilan dan sikap kerja yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan pada mereka. Dalam rangka mencapai tujuan pendidikan dan pelatihan maka diharapkan agar pegawai mampu memenuhi tuntutan persyaratan pekerjaan yang dibutuhkan. Dengan demikian, pegawai yang bersangkutan akan mampu menyelenggarakan pekerjaannya dengan rasa tanggung jawab sehingga dapat mencapai kualitas hasil secara optimal.

Upaya peningkatan sumber daya manusia yang dilakukan KPTSP Kabupaten Blitar sesuai dengan pendapat Sianipar (2000:23-24) yang menjelaskan bahwa pegawai dikatakan bertanggung jawab apabila pegawai bertanggung jawab terhadap penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan. Diharapkan dengan adanya keikutsertaan pegawai KPTSP pada Diklat yang diadakan pemerintah akan menghasilkan pegawai yang bertanggung jawab.

Selain meningkatkan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan, KPTSP Kabupaten Blitar juga melakukan pembinaan intensif kepada para pegawai. Hal ini dilakukan agar para pegawai memiliki sikap tanggung jawab, cekatan dan bersikap ramah kepada para masyarakat. Keramahan dan kesopanan merupakan salah satu aspek penting dalam setiap organisasi terutama yang bergerak dalam

urusan publik. Karena kesopanan dan keramahan merupakan aspek pertama yang dilihat dan dirasakan ketika berhubungan dengan aparat penyelenggara pelayanan.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga menerapkan sistem *reward punishment* bagi para pegawainya. Penerapan *reward punishment* ini sebagai tindak lanjut hasil evaluasi kinerja pegawai yang dilakukan oleh Kepala Dinas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Pemberian reward dan punishment dalam pekerjaan merupakan salah satu pengelolaan sumber daya manusia yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Penghargaan (*reward*) merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi karyawan, selain sebagai motivasi kerja, penghargaan juga memberikan arti bahwa karyawan tersebut dihargai perannya dalam perusahaan, terutama bagi karyawan yang berusaha keras untuk mencapai prestasi kerja baik serta karyawan yang telah lama bekerja dan berkontribusi bagi kelangsungan hidup perusahaan. Penghargaan akan menimbulkan perasaan bahwa usaha karyawan itu sendiri dalam berprestasi lebih baik lagi.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten telah berupaya untuk menciptakan kualitas pegawai yang memadai melalui berbagai macam strategi. Dengan adanya upaya-upaya yang jelas terhadap sumber daya manusia pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih baik lagi. Selain itu untuk memberikan rasa nyaman dan kepuasan terhadap masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan.

Penulis mengungkapkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh KPTSP Kabupaten Blitar didasarkan pada pendapat Freddy Rangkuti (2004:28) yang menjelaskan bahwa kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen. Definisi tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dari kualitas jasa. Dari pengertian di atas kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai kemampuan organisasi publik dalam melayani masyarakat sebagai pengguna jasa agar tercapai suatu kepuasan melalui fasilitas SDM serta sarana prasarana yang tersedia dalam organisasi publik.

b. Sarana dan Prasarana

Mengacu pada pendapat Moenir (1995:8) bahwa dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung salah satunya adalah sarana dan prasarana misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Dari pendapat tersebut KPTSP Kabupaten Blitar belum memenuhi sarana kerja yang maksimal seperti tidak kurangnya ruang tunggu, belum adanya sarana penunjang berbasis teknologi dan informasi. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri. Salah satu yang juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik

adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih efisien dan efektif. Sarana pelayanan yang memadai di tandai dengan jumlahnya yang mencukupi dan kondisinya yang memadai. Sedangkan sarana pelayanan yang buruk ditandai dengan jumlahnya yang tidak mencukupi dan kondisinya yang tidak memadai.

Tanpa adanya fasilitas penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat berjalan dengan lancar. Selain itu sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa Kepala Dinas selalu berusaha memenuhi fasilitas pekerjaan bawahannya, namun dengan ketersediaannya anggaran yang masih terbatas, maka belum semuanya fasilitas kantor dapat dipenuhi. Untuk memaksimalkan kinerja pegawai perlu adanya penambahan jumlah fasilitas atau pun peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan dalam tinjau lapangan. Untuk sarana dan prasarana kerja yang belum terpenuhi akan dianggarkan melalui rapat Rencana Kerja yang digunakan untuk menganggarkan kebutuhan untuk setahun kedepan.

Peningkatan sarana dan prasarana pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar akan selalu dipertimbangkan dengan menganggarkan kebutuhan untuk satu tahun kedepan. Apa

yang menjadi kebutuhan fisik di KPTSP Kabupaten Blitar akan dirapatkan dan akan dipertimbangkan sebagai pemenuhan fasilitas. Rapat rencana kerja dihadiri oleh pejabat di KPTSP bekerjasama dengan Bappeda untuk mengusulkan fasilitas yang dirasa perlu disediakan di tahun kedepan. Rapat rencana kerja diadakan di tiap akhir tahunnya, sehingga upaya dalam hal sarana dan prasarana terus dilakukan oleh KPTSP Kabupaten Blitar. Beberapa sarana dan prasarana yang akan ditambahkan pada tahun 2016 sebagai bentuk peningkatan fasilitas kerja adalah seperti kursi hadap, peralatan proyektor, peralatan printer, laptop, kendaraan dinas roda dua, filling cabinet, lemari es Showcase Cooler, alat pemadam api, peralatan home theater, Mobile File Storage, alat scan dan hardisk internal.

Peningkatan sarana dan prasarana bukan berarti hanya fasilitas yang tersedia dalam menunjang kinerja pegawai saja, akan tetapi juga menyangkut kelengkapan sarana teknologi komunikasi dan informatika. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang mudah dan mempercepat para pengurus ijin dalam mencari informasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar membuat website yang nantinya dapat membantu masyarakat dalam mengakses informasi mengenai mekanisme, syarat maupun biaya pengurusan perijinan. Jika sekarang informasi mengenai KPTSP Kabupaten Blitar hanya dapat diakses melalui situs website pemerintah Kabupaten Blitar, nantinya masyarakat akan lebih mudah mengakses informasi

pada website KPTSP sendiri. Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika sangatlah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

a. Faktor Pendukung

1) Faktor Pendukung Internal, yang terdiri dari:

a) Kemampuan dan Pengetahuan Pegawai

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Dari hasil observasi dapat diketahui kemampuan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sudah mumpuni untuk menjalankan tugas sebagai penyedia pelayanan. Hal ini didukung dengan latar belakang pendidikan dan kompetensi yang cukup.

Dengan kemampuan, pengetahuan dan sikap para pegawai KPTSP Kabupaten Blitar yang baik pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan. Kemampuan dan ketrampilan pegawai yang mumpuni dapat mempercepat proses pelayanan. Sementara itu pengetahuan pegawai mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan dapat mempermudah proses pelayanan yang diberikan pada pelanggan di KPTSP Kabupaten Blitar. Sementara sikap pegawai yang sopan dan ramah terhadap pelanggan dapat memberikan rasa ketenangan dan kekeluargaan di antara pelanggan dan penyedia layanan.

b) Kemudahan Akses

Salah satu faktor pendukung dalam kualitas pelayanan publik di KPTSP Kabupaten Blitar adalah kemudahan akses menuju KPTSP. Kantor ini berada di tengah-tengah pusat kota yaitu di Jalan Veteran No. 10 Kota Blitar. Hal ini menjadikan KPTSP tidak sulit untuk ditemukan oleh masyarakat. Mengingat daerah Kabupaten Blitar yang sangat luas, lokasi KPTSP yang berada di jantung kota dapat memudahkan masyarakat dalam menjangkaunya. Selain dapat diakses dengan kendaraan pribadi, masyarakat dapat dengan mudah menuju KPTSP Kabupaten Blitar dengan transportasi umum seperti angkot.

Selain kemudahan akses transportasi, masyarakat juga dapat dengan mudah mengakses informasi yang berkaitan dengan perijinan maupun non perijinan yang ditangani KPTSP Kabupaten Blitar melalui website www.blitarkab.go.id. Dari website tersebut masyarakat dapat mengakses informasi yang berkaitan dengan jenis perijinan yang ditangani KPTSP Kabupaten Blitar, lama proses perijinan, potensi daerah dan peluang investasi di Kabupaten Blitar. Masyarakat juga dapat mengakses informasi via line telepon untuk mencari informasi yang belum dipahami ataupun menanyakan bagaimana proses perijinan, dan apa saja syarat-syarat atau berkas yang perlu diserahkan dalam mengajukan perijinan. Dengan begitu dapat mempercepat proses perijinan karena sebelumnya masyarakat dapat mengakses informasi-informasi yang diperlukan dalam proses pengajuan perijinan. Karena dalam pengajuan ijin berkas yang kurang lengkap akan dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi sehingga proses perijinan menjadi lebih lama dari semestinya.

- 2) Faktor pendukung eksternal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di KPTSP Kabupaten Blitar adalah adanya dukungan dari berbagai pihak. Dukungan disini berasal dari adanya komitmen dari kalangan eksekutif dan legislatif. Komitmen dari kalangan eksekutif sangat dibutuhkan dalam rangka memperlancar jalannya

tugas-tugas layanan perijinan sehingga iklim investasi dapat berjalan dengan sehat dan bergairah. Sedangkan komitmen dari kalangan legislatif juga sangat dibutuhkan untuk memberikan dukungan positif terhadap adanya regulasi dalam bentuk penyediaan peraturan penunjang pelaksanaan kegiatan di bidang layanan perijinan yang selanjutnya digunakan sebagai payung hukum.

b. Faktor Penghambat

1) Faktor Penghambat Internal

a) Kurangnya Integrasi dengan Dinas Terkait

Dalam hal peninjauan lokasi perlu adanya kerja sama yang baik antara KPTSP dengan dinas terkait untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Adanya dukungan dan kerjasama yang baik dalam penyelesaian proses perijinan dapat mempercepat pengurusan surat ijin. Dengan adanya dukungan dari dinas terkait yang memiliki andil dalam pengurusan perijinan dan non perijinan, kualitas pelayanan publik akan semakin berkualitas. Tanpa adanya kerjasama yang baik dengan dinas terkait, proses perijinan tidak dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Seringnya keterlambatan penyelesaian surat ijin di KPTSP Kabupaten Blitar disebabkan kurangnya integrasi dengan dinas terkait dalam hal tinjau lokasi.

b) Terbatasnya jumlah personil

Semakin banyaknya proses perijinan yang ditangani KPTSP Kabupaten Blitar berakibat pada waktu penyelesaian proses perijinan. Salah satu penyebab lambannya proses perijinan saat ini adalah kurangnya personil di kantor yang mengurus pelayanan di bidang perijinan ini. Saat ini jumlah personil yang menangani pelayanan perijinan sangat terbatas yaitu dengan jumlah 24 orang sedangkan dalam sehari ada 25-30 permohonan perijinan yang harus diselesaikan. Menjadi tantangan yang besar bagi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar saat ini mengingat jumlah perijinan yang semakin meingkat dari tahun ke tahun sehingga membutuhkan kerja keras dan komitmen bersama guna mendukung dan mengembangkan serta memperlancar tugas-tugas layanan perijinan. Baik komitmen dari pimpinan maupun komitmen dari personil pelaksana layanan itu sendiri. Hal ini tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang ada.

- 2) Faktor penghambat eksternal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KPTSP Kabupaten Blitar adalah pola pikir masyarakat terhadap citra pelayanan publik. Citra mengenai buruknya pelayanan publik telah mengakar di dalam masyarakat. Masyarakat secara umum enggan untuk berurusan dengan birokrasi karena birokrasi lebih banyak berkonotasi dengan citra negatif

seperti pelayanan yang berbelit-belit, berperilaku KKN, masih rendahnya profesionalisme dan tidak adanya budaya dan etika yang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat yang tidak mau mengurus perijinan karena pola pikir mereka yang memukul rata semua birokrasi masih sama seperti dahulu yang terkesan kaku dan berbelit-belit. Sebagai masyarakat yang membutuhkan pelayanan di berbagai bidang, mengharapkan kualitas pelayanan yang memuaskan namun pada umumnya masih jauh dari harapan. Ini menjadi salah satu tantangan bagi KPTSP Kabupaten Blitar dalam mengubah *mindset* para masyarakat agar mau mengurus perijinan dan membuktikan bagaimana citra pelayanan di KPTSP Kabupaten Blitar dapat diandalkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dari hasil penilaian Indeks Kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar sudah memiliki mutu yang baik. Dari empat belas item pada indeks kepuasan masyarakat, hampir seluruhnya mendapatkan penilaian baik dan hanya satu item saja yang kurang baik yaitu kecepatan pelayanan. Tingkat kecepatan pelayanan ini dipengaruhi semakin banyaknya permohonan perijinan yang tidak sebanding dengan jumlah personil yang ada di KPTSP Kabupaten Blitar. Selain itu item yang perlu ditingkatkan lagi adalah kenyamanan lingkungan KPTSP Kabupaten Blitar.
2. Upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar adalah sebagai berikut:
 - a. Sumber Daya Manusia
Upaya peningkatan sumber daya manusia ini dilakukan dengan berbagai upaya seperti mengikutsertakan para pegawai dalam diklat, pembinaan intensif yang dilakukan oleh KPTSP Kabupaten Blitar untuk menumbuhkan sikap sopan santun pada masyarakat. Selain itu KPTSP Kabupaten Blitar juga melakukan evaluasi kinerja pegawai setiap 1 bulan sekali dengan menerapkan sistem reward dan punishment sebagai salah satu motivasi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya.

b. Sarana dan Prasarana

Untuk sarana dan prasarana kerja yang belum terpenuhi akan dianggarkan melalui rapat Rencana Kerja yang digunakan untuk menganggarkan kebutuhan untuk setahun kedepan. Sedangkan peningkatan fasilitas kerja yang berkaitan dengan tinjau lokasi akan dimusyawarahkan dengan dinas terkait.

3. Faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.

a. Faktor Pendukung

1) Faktor Pendukung Internal, yang terdiri dari:

c) Kemampuan dan Pengetahuan Pegawai

Kemampuan dan kompetensi pegawai KPTSP Kabupaten Blitar sudah tidak diragukan lagi, dengan kualitas yang mumpuni dan pembagian kerja sesuai dengan bidangnya akan sangat membantu dalam pencapaian kinerja yang baik. Secara kualitas sudah mencukupi sesuai dengan kebutuhan yang ada, sedangkan secara kualifikasi pendidikan hampir semua pegawai berpendidikan strata satu (S1)

d) Kemudahan Akses

Dengan kemudahan akses menuju KPTSP menjadi salah satu faktor pendukung dalam melayani masyarakat. Letaknya yang berada di tengah kota menjadikan KPTSP sangat mudah untuk dicari. Untuk memudahkan akses informasi masyarakat mengenai

proses perijinan juga sudah disediakan di website meskipun masih ada di situs milik pemerintah Kabupaten Blitar bukan milik KPTSP sendiri. Hal ini menjadi poin penting yang menjadi salah satu faktor pendukung masyarakat dalam mempercepat proses perijinan.

- 2) Faktor pendukung eksternal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di KPTSP Kabupaten Blitar adalah adanya dukungan dari berbagai pihak. Dukungan disini berasal dari adanya komitmen dari kalangan eksekutif dan legislatif.

b. Faktor Penghambat

- 3) Faktor Penghambat Internal

- c) Kurangnya Integrasi dengan dinas terkait

Dalam hal peninjauan lokasi perlu adanya kerja sama yang baik antara KPTSP dengan dinas terkait untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Adanya dukungan dan kerjasama yang baik dalam penyelesaian proses perijinan dapat mempercepat pengurusan surat ijin. Dengan adanya dukungan dari dinas terkait yang memiliki andil dalam pengurusan perijinan dan non perijinan, kualitas pelayanan publik akan semakin berkualitas. Tanpa adanya kerjasama yang baik dengan dinas terkait, proses perijinan tidak dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

- d) Terbatasnya jumlah personil

Semakin banyaknya proses perijinan yang ditangani KPTSP

Kabupaten Blitar berakibat pada waktu penyelesaian proses perijinan. Salah satu penyebab lambannya proses perijinan saat ini adalah kurangnya personil di kantor yang mengurus pelayanan di bidang perijinan ini.

- 4) Faktor penghambat eksternal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KPTSP Kabupaten Blitar adalah pola pikir masyarakat terhadap citra pelayanan publik. Citra mengenai buruknya pelayanan publik telah mengakar di dalam masyarakat. Masyarakat secara umum enggan untuk berurusan dengan birokrasi karena birokrasi lebih banyak berkonotasi dengan citra negatif seperti pelayanan yang berbelit-belit, berperilaku KKN, masih rendahnya profesionalisme dan tidak adanya budaya dan etika yang baik dalam memberikan pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis antara lain :

1. Penerapan Sistem Perijinan Online. Untuk mengatasi semakin banyaknya permohonan perijinan di KPTSP Kabupaten Blitar alangkah baiknya jika KPTSP menerapkan sistem perijinan online yang dapat memangkas waktu, biaya dan prosedur. Sistem perijinan online ini bekerja atau berfungsi secara online, dimana user atau pemohon perijinan bisa melakukan pengisian formulir permohonan secara online sehingga bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Diharapkan dengan adanya sistem

informasi manajemen perijinan online ini dapat memberikan sebuah servis pelayanan publik yang maksimal, cepat, tepat dan hemat biaya, serta mampu menyajikan statistik data perijinan dengan lebih cepat dan tepat.

2. Peningkatan koordinasi dengan dinas terkait dalam hal tinjau lokasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perijinan dengan tinjau lokasi sudah seharusnya KPTSP memiliki cara atau pendekatan dalam menentukan koordinasi mana yang paling efektif dengan dinas-dinas terkait
3. Sosialisasi tentang prosedur, biaya dan syarat proses permohonan perijinan. Saat ini banyak masyarakat yang kurang mengerti mengenai mekanisme dan prosedur, biaya pelayanan dan syarat-syarat pelayanan yang harus dilengkapi dalam proses perijinan sehingga masyarakat menjadi malas untuk mengurus perijinan. Untuk itu KPTSP Kabupaten Blitar harus mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pengurusan perijinan dan kemudahan dalam mengurus ijin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Denhardt, Janet V. Dan Robert B. Denhardt. 2000. "The New Public Service Rather than Steering". *Public Administration Review* 60 (6)
- Denhardt, Janet V. Dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service, not Steering*. Armonk, New York: M.E Sharpe.
- Henry, Nicholas. 1995. *Public Administration and Public Affairs (Sixth Edition)*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Kencana
- J.S. Badudu, Sutan Muhammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Keban, Y. 2008. *Enam Diemnsi Strategi Administrasi Publik. Konsep, Teori Dan Isu Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif*. Jakasrta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Ratmianto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Saefullah. 1997. "Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjajaran*.
- Siagian, Sondang. 2001. *Audit Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulbert. 1992. *Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Silalahi, Ulbert. 2005. *Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Simon, A. Herbert. 2005. *Administrative Behavior, Perilaku Administrasi: Suatu Studi tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi, Edisi Ketiga Cetakan Keempat, Alih Bahasa ST. Dianjung*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Kencana Inu. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama
- Syafiie, Kencana Inu. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, Kencana Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik: Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarna Indonesia
- Thoha, Miftah. 2007. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

SUMBER LAIN

_____. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

_____. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

_____. 2004. Undang – Undang No. 32 Tahun 2004. Tentang Pemerintah Daerah.

_____. 2006. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006. Tentang Pedoman Pendirian Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

_____. 2008. Keputusan Bupati Blitar Nomor 188/298/409.012/KPTSP/2008. Tentang Pembentukan Tim Teknis Perijinan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.

_____. 2008. Peraturan Bupati Blitar Nomor 15 Tahun 2008. Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

_____. 2008. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

_____. 2009. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik

WEBSITE

<http://www.kptsp.blitarkab.go.id> (diakses tanggal 30 April 2015)

<http://www.blitarkab.go.id/> (diakses tanggal 30 April 2015)