

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (BMPPT)  
KABUPATEN JEPARA**

Oleh:

Wahyu Tri Hartanto, Dyah Hariani

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Di Indonesia saat ini masih sering dijumpai kelemahan dalam sektor pelayanannya, kelemahan tersebut antara lain pelayanan rumit, pelayanan yang kurang efisien, masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan serta mengetahui faktor penghambat dalam memberikan layanan pada BMPPT Kabupaten Jepara. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam mengukur kualitas pelayanan menggunakan lima indikator yaitu: Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, Emphaty. Untuk mengetahui kendala dalam memberikan pelayanan menggunakan lima indikator, yaitu: Gap Persepsi Manajemen, Gap Persepsi Kualitas, Gap penyelenggaraan Pelayanan, Gap komunikasi pasar, Gap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di BMPPT Kabupaten Jepara masih terdapat pelayanan yang belum berjalan maksimal, yaitu sarana prasana yang ada, disiplin waktu pegawai, dan terlambatnya waktu terbit perizinan. Sedangkan yang menjadi kendala adalah kurangnya jumlah pegawai dan masyarakat yang menginginkan hal yang bersifat segera.

**Kata kunci : Analisis kualitas pelayanan, Perizinan, Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, Emphaty.**

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan pemerintah dalam menangani setiap masalahnya, salah satunya dapat diukur melalui keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik merupakan seluruh rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah semua lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Sinambela (2010, hal : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun

hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Syafi'I dkk (1991:18) dalam Pasolong (2007:6), mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Definisi pelayanan publik menurut kepmen PAN nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara

lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BMPPT) merupakan SKPD dilingkungan Pemerintah Kabupaten Jepara yang menangani perizinan baik perizinan umum maupun perizinan ekonomi serta penanaman modal di Kabupaten Jepara yang di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jepara : Peraturan Daerah Kabupaten Jepara nomor 18 Tahun 2011.

Kualitas pelayanan pemberian perizinan perlu diteliti dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BMPPT) Kabupaten Jepara guna meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Di Indonesia upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya terus dilakukan. Misalnya dengan adanya keputusan Menteri (Kepmen) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Pedoman ini menjadi rujukan bagi setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, kenyataannya pelayanan publik Indonesia sampai saat ini kualitasnya masih rendah dengan citra yang kurang bagus.

Fakta yang terjadi saat ini di sebagian besar instansi di Indonesia dalam proses pemberian pelayanan saat ini masih banyak terdapat kendala yang sering ditemui antara lain kurangnya disiplin terhadap waktu kerja, misalnya pegawainya sering datang terlambat, pelayanan yang berbelit-belit serta kurangnya tenaga ahli yang ditempatkan, sehingga masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan tidak merasa puas.

Menurut penjelasan dari kepala BMPPT Kabupaten Jepara diungkapkan bahwa kuantitas sumber daya manusia yang ada disana masih terbatas. selain itu, dari hasil observasi

yang dilakukan peneliti masih diketahui bahwa masih terdapat sarana dan prasarana yang kurang menunjang kualitas pelayanan yang diberikan disana dan dari data indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun 2015 masih ditemukan masalah tidak tepatnya waktu dalam penerbitan izin.

Melihat dan mencermati beberapa permasalahan diatas, maka minat dan perhatian peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (BPMPPPT) KABUPATEN JEPARA"**

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Jepara ?
2. Faktor- faktor apa saja yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan perizinan di Kabupaten Jepara ?

## **1.3. Kerangka Teori**

Pada dasarnya manajemen publik yaitu Manajemen instansi Pemerintah. Menurut pendapat Overman dalam Keban (2004:85)

Manajemen Publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, seperti planning, organizing, dan controlling, SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Sedangkan, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) yang ada, dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui fungsi-fungsi manajemen.

Definisi pelayanan publik menurut kepmen PAN nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan Prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Zeithaml (Pasolong 2007:135) , keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu

barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interkasi yang kuat antara "kepuasan konsumen" dengan kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2007:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkatoran, kompueterisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara

cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

#### 1.4. Operasionalisasi Konsep

##### A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut pendapat Parasuraman, et al. (dalam Purnama,2006: 19) merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Dengan fenomena kualitas pelayanan :

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkatoran, kompueterisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

#### B. Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan

Untuk melihat factor penghambat dalam proses pemberian pelayanan yang prima, peneliti menggunakan konsep 5 Gap Kualitas Pelayanan, yaitu:

1. Gap Persepsi Manajemen, yaitu terdapat perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen.

2. Gap Persepsi Kualitas, yaitu Gap yang terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.

3. Gap penyelenggaraan Pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan.

4. Gap komunikasi pasar, yaitu adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen.

5. Gap kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh konsumen.

#### 1.5. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, desain penelitian yang dipakai adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hal ini didasarkan pada tujuan awal dari dilakukannya penelitian ini, yaitu menggambarkan latar dan interaksi yang kompleks dari partisipan serta variabel-variabel menurut pandangan dan definisi partisipan, mengenai kualitas pelayanan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Jepara dalam memberikan pelayanan perizinan.

Teknik Penentuan Informan dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah Metode Purposive. Purposive berarti menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jadi orang

yang dipilih sebagai informan adalah orang yang ahli dalam bidangnya. Oleh karena itu informan mampu memberikan informasi yang diperlukan secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2009, 85)

Pada teknik pengambilan data ini diambil sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan (praktis), sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan. Mendapatkan data primer studi lapangan langsung dengan melakukan observasi dan wawancara. Untuk mendapatkan data sekunder dapat dengan menelaah buku-buku kepustakaan, referensi seperti makalah, karya ilmiah, atau hasil penelitian yang kaitannya dengan objek yang diteliti.

## **2. PEMBAHASAN**

### **2.1. Analisis Kualitas Pelayanan di BMPPT Kabupaten Jepara**

#### *a. Tangibles*

*Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Hal ini meliputi lingkungan fisik seperti

eksterior dan interior bangunan, penampilan personil yang rapi dan menarik saat memberikan jasa.

fasilitas fisik, kenyamanan, kerapian serta kebersihan ruang pelayanan di BMPPT Kabupaten Jepara sudah bisa dikategorikan cukup baik. BMPPT Jepara mempunyai gedung yang cukup layak dengan kenyamanan yang dapat dirasakan dengan adanya ruang tunggu yang cukup menampung pemohon serta bangku yang cukup dan layak untuk para pemohon yang datang. Untuk kebersihan BMPPT Kabupaten Jepara juga sudah mempunyai *cleaning service* yang setiap hari ditugaskan untuk membersihkan setiap sudut ruangan. Hanya saja pada sarana dan prasarana khususnya pada meja pelayanan masih kurang maksimal karena mengharuskan pemohon berdiri dalam proses pelayanan sehingga membuat pemohon kurang nyaman.

Aspek lain yang menjadi perhatian pada dimensi *tangible* adalah penampilan pegawai BMPPT Kabupaten Jepara. Untuk menambah nilai kedisiplinan dan juga kesan profesionalitas pada petugas, BMPPT Kabupaten Jepara sangat memperhatikan penampilan setiap pegawainya. Hal tersebut terbukti

dengan adanya jadwal seragam bagi pegawai setiap harinya. Adapun jadwal seragam tersebut yaitu, Senin menggunakan seragam keki, Selasa dan Rabu menggunakan tenun troso, Kamis dan Jumat menggunakan seragam batik, namun pada Jum'at pagi ada kegiatan senam sehingga pegawai harus menggunakan pakaian olahraga di pagi hari untuk mengikuti kegiatan olahraga senam dan berganti batik setelah senam.

b. *Reliability*

*Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Sebuah organisasi penyedia pelayanan harus mempunyai kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Dalam hal ini, BPMPPPT Kabupaten Jepara telah terdapat *Standart Operating Prosedur* atau SOP yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya SOP diharapkan dapat menuntun petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dengan begitu masyarakat dapat merasa nyaman dalam mengajukan permohonan perizinan. Selain itu, dalam hal pengoperasian komputer,

sebagian besar sudah bisa mengoperasikan komputer, hanya saja pegawai yang sudah berumur tua masih kurang handal dalam mengoperasikan komputer. Kedisiplinan di BPMPPPT Kabupaten Jepara menurut kepala dinas sudah terpenuhi. Pegawai sudah disiplin dalam bekerja, absensi pegawai juga sudah bagus. Namun, hal berbeda diungkap masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut masyarakat kedisiplinan pegawai masih kurang, terlebih saat jam istirahat telah usai masih banyak pegawai yang berada di luar kantor sehingga proses pelayanan terganggu.

Kehandalan dan kemampuan pegawai di BPMPPPT Kabupaten Jepara harus lebih ditingkatkan lagi. Terutama pada kedisiplinan yang dimiliki pegawai, kedisiplinan merupakan tanggung jawab bagi setiap pegawai, dengan terciptanya kedisiplinan pegawai yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan pelayanan di BPMPPPT Kabupaten Jepara.

c. *Responsiveness*

*Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.



Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. ketanggapan (*responsiveness*) yang diberikan oleh BPMPT Kabupaten Jepara dalam proses pemberian pelayanan perizinan sudah baik, setiap pemohon yang datang dilayani dengan cekatan serta setiap pengaduan yang masuk disikapi dan direspon dengan baik. Berikut pembahasan dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti:

Pegawai telah cekatan dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemohon yang datang untuk melakukan permohonan perizinan. Dalam memberikan pelayanan pegawai selalu berusaha untuk sesegera mungkin, setiap pemohon yang datang dilayan sesuai antrian yang berlaku tanpa adanya diskriminasi.pemohon yang datang menunjukan berkas kepada pegawai

di bagian front office, jika masih ada yang kurang maka pegawai menjelaskan apa yang harus dilengkapi dan saat berkas telah lengkap maka akan segera diproses.

Respon pegawai terhadap setiap keluhan masyarakat di BPMPT Kabupaten Jepara sudah cukup baik.untuk menyampaikan keluhan pelayanan yang diberikan BPMPT Kabupaten Jepara dapat melalui kotak saran, sms, surat, telepon, ataupun email . pegawai BPMPT Kabupaten Jepara selalu merespon dengan baik setiap pengaduan atau complain yang diajukan oleh masyarakat. segala bentuk pengaduan yang disampaikan masyarakat disikapi dengan baik dan sesegera mungkin dilakukan penundakan untuk penyelesaian permasalahan yang ada.

#### d. Assurance

*Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.

Kesopanan dan kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam proses pelayanan. Untuk itu setiap pegawai BPMPPPT Kabupaten Jepara harus mampu menanamkan sikap hormat dan sopan kepada semua pengguna pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang diberikan. Kesopanan dan kesabaran pegawai sudah baik, BPMPPPT Kabupaten Jepara selalu mengedepankan kesopanan dan kesabaran dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena kesopanan dan kesabaran merupakan ujung depan dalam pelayanan publik.

Adanya jaminan kepastian waktu diperukan untuk membuat waktu pengerjaan menjadi jelas serta memberikan kepastian kepada masyarakat sebagai pemohon perizinan. Apabila pelayanannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik dari segi waktu. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti masih menemukan masalah pada jaminan kepastian waktu yang diberikan BPMPPPT Kabupaten Jepara. Pegawai sudah memberikan informasi mengenai waktu penerbitan baik melalui lisan maupun tertulis didalam bukti

penerimaan. Namun dalam kenyataannya masih ada beberapa izin yang waktu penerbitannya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Selain adanya jaminan kepastian waktu, adanya jaminan kepastian biaya juga diperukan supaya masyarakat atau pemohon lebih jelas berapa biaya yang harus dipersiapkan. Untuk kepastian biaya di BPMPPPT Kabupaten Jepara sudah diatur sesuai peraturan daerah yang ada, masing masing perizinan mempunyai kepastian biaya sendiri-sendiri. setiap perizinan biaya berbeda, ada perizinan yang berbayar ada juga perizinan yang bebas biaya atau gratis.

e. *Empathy*

*Empathy* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

Perhatian secara khusus yang diberikan pegawai kepada pemohon sudah baik. BPMPPPT Kabupaten Jepara telah memberikan perhatian khusus kepada setiap pengguna pelayanan yang datang, baik yang menyampaikan pengaduan maupun yang menanyakan informasi-informasi

mengenai prosedur dan persyaratan perizinan.

Pada era yang semakin maju ini, penyedia pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. etika dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna termasuk salah satu hal yang harus diperhatikan. Pegawai BPMPPT Kabupaten Jepara telah memiliki etika dan keramahan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. BPMPPT Kabupaten Jepara juga telah menerapkan prinsip 3S dalam proses pelayanan kepada masyarakat yaitu Senyum, Salam, Sapa agar masyarakat lebih nyaman dalam melakukan permohonan perizinan.

## **2.2. Faktor-Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan di BPMPPT Kabupaten Jepara**

Pada penelitian ini untuk melihat factor penghambat kualitas pelayanan di BPMPPT Kabupaten Jepara, peneliti menggunakan konsep 5 Gap Kualitas Pelayanan menurut parasuraman et al.

### **a. Gap Persepsi Manajemen**

Gap Persepsi Manajemen yaitu adanya Gap antara ekspektasi konsumen dengan persepsi

manajemen. Manajemen tidak selalu benar dalam memahami apa yang pelanggan inginkan.

Untuk dapat memahami apa yang diinginkan pengguna layanan, para manager perlu untuk melakukan interaksi dengan pengguna layanan secara langsung. pada BPMPPT Kabupaten Jepara, berinteraksi langsung dengan pemohon merupakan tugas dari pegawai di bagian front office. Namun jika ada keperluan maka pemohon dapat berinteraksi langsung dengan kepala bidang. tidak jarang juga kepala bidang ikut dalam proses checking lapangan untuk meninjau serta untuk berinteraksi langsung dengan pemohon untuk lebih mengetahui apa yang diinginkan oleh pemohon.

BPMPPT Kabupaten Jepara juga telah melakukan analisis keinginan pelanggan untuk dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta untuk melayani pemohon secara tepat sasaran sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. dengan dilakukan ya analisis keinginan pelanggan diharap dapat mengurangi kemungkinan terjadinya Gap Persepsi Manajemen.

### **b. Gap Persepsi Kualitas**

Gap Persepsi Kualitas yaitu terjadinya Gap antara persepsi manajemen dengan spesifikasi dari kualitas layanan. Pada gap ini manajemen mungkin benar mengetahui apa yang pelanggan inginkan, tetapi tidak menetapkan standar kinerjanya.

Komitmen total terhadap kualitas pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari penyedia jasa layanan. BPMPPPT Kabupaten Jepara telah selalu berkomitmen total terhadap kualitas pelayanan agar masyarakat sebagai pemohon perizinan merasa puas dalam menggunakan pelayanan di BPMPPPT Kabupaten Jepara.

Sumber daya yang ada dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan. Sumber daya di BPMPPPT Kabupaten Jepara dirasa masih sangat kurang, dari jumlah pegawai yang hanya 28 masih dibagi 4 bidang dan 1 sekretariat. dengan kurangnya sumber daya manusia yang ada dapat menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik. untuk saat ini BPMPPPT Kabupaten Jepara lebih membutuhkan pegawai daripada sarana dan prasarannya.

c. Gap penyelenggaraan Pelayanan

Gap penyelenggaraan Pelayanan, yaitu terdapat Gap antara spesifikasi

dari kualitas layanan dengan layanan yang diberikan.

Pelayanan yang baik harus sesuai dengan standard yang telah ditetapkan, dalam hal ini Standart Operating Prosedur (SOP) menjadi acuan BPMPPPT Kabupaten Jepara dalam proses pemberian pelayanan kepada pemohon. Segala bentuk pelayanan yang diberikan BPMPPPT Kabupaten Jepara kepada masyarakat telah mengacu kepada *Standart Operating Prosedur* (SOP) yang berlaku. Dengan adanya SOP yang jelas dapat memberikan kepastian pada proses pelayanan publik kepada masyarakat.

BPMPPPT Kabupaten Jepara juga telah melakukan pengukuran kinerja karyawan untuk melihat capaian pegawai dalam bekerja dan untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan. indikator dalam melakukan Penilaian kinerja disini dilihat dari sasaran kinerja pegawai (SKP) dan perilaku pegawai dalam bekerja. Dengan begitu Gap Persepsi Kualitas di BPMPPPT Kabupaten Jepara sejauh ini tidak terlihat adanya hambatan yang berarti, BPMPPPT Kabupaten Jepara telah berusaha untuk bekerja memberi pelayanan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan.

d. Gap komunikasi pasar

Gap komunikasi pasar, yaitu terdapat Gap antara layanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Harapan dari konsumen dipengaruhi oleh kecenderungan memberi janji yang berlebihan, pernyataan yang dibuat oleh perwakilan dari perusahaan penyedia jasa layanan serta iklan-iklannya.

Dalam proses pelayanan yang diberikan, BPMPPPT Kabupaten Jepara tidak terlalu memberikan janji yang berlebihan kepada masyarakat. BPMPPPT Kabupaten Jepara selalu berusaha untuk membeikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan untuk meningkatkan kepercayaan dan terciptanya kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan.

komunkasi yang baik didalam dan antar departmen juga perlu diperhatikan untuk mencegah terjadinya Gap. BPMPPPT Kabupaten Jepara selalu menjaga dengan baik komunikasi baik dalam ataupun antardepartemen karena produk perizinan akan final setelah mendapatkan rekomendasi dari dinas teknis. selain itu, dengan komunikasi yang baik menjadikan hubungan setiap pegawai lebih solid dalam bekerja dan menyelesaikan tugas.

e. Gap kualitas pelayanan

Gap kualitas pelayanan yaitu terdapat Gap antara ekspektasi terhadap layanan dengan layanan yang diterima. Gap ini menunjukkan perbedaan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan apa yang diterima pengguna layanan. Apabila pengguna layanan mendapatkan pelayanan lebih dari yang diharapkan, maka akan timbul rasa puas. Akan tetapi jika pelayanan yang dirasakan berada di bawah harapan pengguna layanan, maka akan timbul rasa tidak puas.

Organisasi penyedia layanan harus senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai apa yang diinginkan oleh pengguna layanan. BPMPPPT Kabupaten Jepara dalam proses pemberian pelayanan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan seperti yang diinginkan pemohon. Semua pelayanan yang diberikan sesuai dengan regulasi yang ada. Namun biasanya kebanyakan pemohon menghendaki hal hal yang bersifat segera padahal masih banyak pemohon yang datang dengan berkas yang kurang lengkap sehingga menyebabkan terhambatnya penerbitan izin.

### 3. PENUTUP

#### 3.1. Kesimpulan

##### a. Kualitas Pelayanan

Pada dimensi *tangible*, untuk fasilitas fisik yang ada sudah baik, layak, dan memadahi. Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan ke pemohon juga sudah seragam dengan adanya jadwal pemakaian seragam yang telah ditentukan. Untuk sarana prasarana masih ada yang kurang maksimal dan perlu diperbaiki, pada meja pelayanan mengharuskan pemohon berdiri dalam berinteraksi dengan pegawai yang membuat pemohon kurang nyaman.

Pada dimensi *reliability*, kedisiplinan waktu para pegawai masih kurang dimana seharusnya jam istirahat telah selesai, namun masih ada pegawai yang berada diluar kantor. Untuk kemampuan petugas dalam mengoperasikan komputer sebagian besar sudah bisa.

Pada dimensi *responsiveness*, pegawai sudah selalu berusaha sesegera mungkin dalam melayani setiap pemohon yang datang, dalam memberikan pelayanan juga sesuai antrian tanpa adanya diskriminasi, jika ada komplain atau pengaduan yang masuk pegawai juga meresponnya

dengan baik dan sesegera mungkin menindaklanjutinya.

Pada dimensi *assurance*, pegawai sudah sopan dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemohon yang datang. Untuk jaminan kepastian waktu dan biaya semua sudah diatur jelas dalam SOP, hanya saja kepastian waktu belum sepenuhnya sesuai dengan SOP, masih ada keterlambatan dalam penerbitan perizinan.

Pada dimensi *empathy*, keramahan dan etika pegawai BPMPT Kabupaten Jepara sudah baik. BPMPT Kabupaten Jepara sendiri telah menerapkan standart keramahan “3S” yaitu senyum, salam dan sapa. Pegawai melayani pemohon tanpa memandang status social, semua kalangan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama. Pegawai memberikan perhatian khusus kepada semua pengguna pelayanan, baik yang menyampaikan keluhan-keluhan maupun yang menanyakan informasi-informasi mengenai prosedur, persyaratan maupun perincian biaya retribusi.

##### b. Faktor penghambat kualitas pelayanan

Pada penelitian ini, hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan menggunakan konsep 5 Gap Kualitas Pelayanan didapatkan bahwa

di dalam proses pemberian pelayanan di BPPPT Kabupaten Jepara terdapat faktor penghambat kualitas pelayanan, yaitu kurangnya jumlah sumber daya yang ada menjadi salah satu penghambat yang berpengaruh karena BPPPT Kabupaten Jepara hanya memiliki 28 pegawai dibagi menjadi 4 bidang dan 1 sekretariat selain itu factor penghambat lainnya adalah dari masyarakat sendiri, masyarakat kebanyakan menginginkan hal yang bersifat segera padahal tidak jarang berkas yang dibawa masih kurang.

### 3.2.Saran

- Menyediakan kursi dan meja pada loket pelayanan sehingga pemohon tidak harus berdiri dalam proses pelayanan
- Mengadakan absen *fingerprint* pada saat jam masuk setelah jam istirahat siang
- Pemberian kewenangan oleh pimpinan kepada bawahan dengan stempel dan tandatangan yang keabsahannya terjamin, hal ini dilakukan ketika pimpinan sedang berada diluar daerah ataupun saat pemimpin berhalangan hadir.
- Menambah pegawai yang ada dengan merekrut orang magang atau pegawai honorer
- Mengoptimalkan setiap pegawai dan tim teknis yang bekerja mengurus perizinan.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku:

- Gobel, Erwin Zubair dan Yosef P. Koton. 2016. *Pengelolaan Danau Limboto dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Deepublish. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Jogjakarta: Gaya Media.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- MH HM Ismail, Cetakan I, *Menuju Pelayanan Prima, konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Program Sekolah Demokrasi Bekerjasama Dengan Avveroes press, Malang, 2010.
- Moenir, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto. dan Atik. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, LIJAN Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung Alfabeta.
- Suwitri, Sri. 2008. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Jurnal**
- Ahmad, Badu. 2008. “*Kondisi Birokrasi Di Indonesia Dalam Hubungannya Dengan Pelayanan Publik*”. *Jurnal Administrasi Publik*, volume IV no. 1 (2008) 45 – 62. PKP2A II LAN Makassar.
- Holilah. 2013. “*Etika Administrasi Publik*”. *Jurnal Review Politik* Volume 03, No 02, Desember 2013. IAIN Sunan Ampel Surabaya.
- Mardi. 2013. “*Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Samarinda*”. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2013, 1 (2): 535 – 547. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
- Sadny, Frimus. 2014. “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak*”. *PubliKA. Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara* Vol 3 Nomor 4 edisi Desember 2014. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Sofyan, Diana Khairani. 2013. “*Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA*”. *Malikussaleh Industrial Engineering Journal* Vol.2 No.1 (2013) 18-23. Jurusan Teknik Industri, Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe, Aceh-Indonesia.
- Suandi, I Wayan. 2010. “*Eksistensi Kebijakan Publik Dan Hukum Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*”. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol. I No. 01, Tahun 2010. FISIP Universitas Udayana, Bali.
- Sutanto, Eddy Madiono. 2000. “*Peranan Gaya Kepemimpinan yang Efektif dalam Upaya Meningkatkan Semangat dan Kegairahan Kerja Karyawan di Toserba Sinar Mas Sidoarjo*”. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 2, No. 2, September 2000: 29 – 43. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra.
- Syamsi, 2008.” *Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar*”. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, Volume 5 Nomor 1, April 2008. Al Qolam Bandarlampung.
- Widjoyo, Iksan Ongko dkk. 2013.” *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive*



*Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*". Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 1, (2013) 1-12. Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra.

### **Dokumen**

LKjIP Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Jepara