

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN PADA
BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (BPPT)
KABUPATEN GROBOGAN**

Oleh :

Retno Novita Sari, Ida Hayu Dwimawanti, Nina Widowati *)

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang

Kotak Pos 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Email : Retnonovita63@gmail.com

ABSTRAK

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Grobogan merupakan salah satu badan pemerintah daerah Grobogan, dengan adanya BPPT ini masyarakat diharapkan mendapat banyak kemudahan dalam pelayanan publik, terutama dalam pelayanan administratif tentang perijinan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan perijinan, serta dimensi yang mendukung dan menghambat pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian yang berdasarkan pada lima dimensi dari teori Zeithaml-Parasuraman-Berry yaitu *Tangible*, sarana prasarana yang belum memadai sehingga belum sesuai dengan harapan masyarakatnya. *Reliability*, ketidaksesuaian penerbitan surat perijinan dengan standar yang ditetapkan, dikarenakan tim teknis yang berasal dari dinas lain. *Reponsiveness* daya tanggap petugas yang sudah baik pada keluhan pemohon. *Assurance*, keramahan dan keadilan para petugas yang sudah cukup baik. *Emphaty*, perhatian petugas pada pemohon yang sudah cukup baik. Pelayanan perijinan pada BPPT Kabupaten Grobogan masih kurang memuaskan, karena masih terdapat kekurangan pada setiap dimensinya. Saran yang diberikan untuk dimensi yang menghambat pelayanan perijinan adalah dengan : menambah fasilitas sarana dan prasarana yang memadai yang sesuai dengan standar

pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik agar lebih intens dengan pegawai-pegawainya

Kata Kunci : *Responsiveness, Assurance, Emphaty.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan tentang pelayanan umum sebagai berikut : segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEPMENPAN/7/2003/ TENTANG Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan perijinan. Kabupaten Grobogan adalah salah satu contoh kabupaten yang menerapkan badan pelayanan perijinan

terpadu. Bentuk upaya peningkatan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Grobogan adalah dibentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Grobogan. Mendukung tugas dan fungsi tersebut Pemerintah Kabupaten Grobogan telah membentuk Susunan Organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 2008 Tahun 2004 dan diimplementasikan dengan Keputusan Bupati Grobogan Nomor : 3026 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas Jabatan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Grobogan, serta diperkuat dengan Keputusan Bupati Nomor: 2319 Tahun 2005 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemrosesan dan Penandatanganan Pelayanan/Perijinan kepada Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Grobogan. Penelitian ini juga dilandasi atas Tesis Analisis Kinerja Badan Pelayanan Perijinan Kabupaten Grobogan (Kurnia Saniadi, 2009) yang menyatakan bahwa, Dalam perjalanannya selama kurun waktu kurang lebih empat tahun, BPPT Kabupaten Grobogan dalam

menjalankan tugasnya yaitu melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan umum dan pelayanan perijinan kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan. Hasil observasi dan wawancara yang sudah penulis lakukan dengan Bapak Hadi Wiyoko S.H selaku kepala Bagian Tata Usaha, Bapak Anto S.H selaku Kepala Bidang Informasi, Bapak Ignatius Gogot S.H selaku Kepala Bidang Pelayanan Perijinan dan segenap masyarakat pemohon perijinan di BPPT Kabupaten Grobogan, maka penulis menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini, yakni :

1. Sarana dan prasarana yang belum memadai pada ruangan tunggu, sehingga ada keluhan dari para pemohon perijinan kurang nyamannya ruangan tersebut. Kemudian penulis juga menemukan sarana prasarana seperti tempat parkir yang kurang luas, dan bangunan gedung yang kurang memadai. (*sumber : penulis pada observasi tertanggal 3 Februari 2015 dan hasil wawancara dengan bapak Wiyoko S.H, selaku kepala bagian TU, bapak Anto S.H selaku kepala bidang Informasi, Bapak Ignatius Gogot selaku kepala bidang pelayanan perijinan dan segenap masyarakat pemohon perijinan di BPPT Kabupaten Grobogan*).
2. Ketidakefektifan target penyelesaian surat perijinan pada tahun 2013 dan

2014. banyaknya jumlah surat perijinan yang masuk dari pemohon tidak sesuai dengan surat perijinan yang keluar. Hal tersebut terjadi dikarenakan faktor intern dari para pemohon seperti syarat-syarat perijinan yang belum memenuhi ijin usaha yang akan dijalankan tersebut. (*sumber : penulis pada observasi tertanggal 3 Februari 2015 dan hasil wawancara dengan bapak Wiyoko S.H, selaku kepala bagian TU, dan bapak Anto S.H selaku kepala bidang Informasi, di BPPT Kabupaten Grobogan*).

3. Ketidaktepatan jangka waktu surat perijinan terbit dengan standar yang berlaku di BPPT Kabupaten Grobogan tersebut. Hal tersebut dikarenakan terbatasnya SDM tim teknis di BPPT Kabupaten Grobogan berasal dari dinas lain, sedangkan tim teknis tersebut mempunyai tanggung jawab pada dinas masing-masing. (*sumber : penulis pada observasi tertanggal 3 Februari 2015 dan hasil wawancara dengan bapak Wiyoko S.H, selaku kepala bagian TU, bapak Anto S.H selaku kepala bidang Informasi, Bapak Ignatius Gogot selaku kepala bidang pelayanan perijinan di BPPT Kabupaten Grobogan*).

Dari latar belakang permasalahan-permasalahan yang ditemukan di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Grobogan selaku badan pemerintah

yang mengurus segala macam perijinan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga penulis tertarik mengangkat penelitian yang berjudul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Grobogan**”.

B. PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Grobogan?
2. Aspek/dimensi apa saja yang menghambat dan mendukung kualitas pelayanan perijinan pada BPPT Kabupaten Grobogan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan perijinan pada BPPT Kabupaten Grobogan
2. Untuk mengetahui aspek/dimensi yang menghambat dan mendukung di BPPT Kabupaten Grobogan.

D. LANDASAN TEORI

D.1 Teori Administrasi Publik

Menurut S. P. Siagian (Harbani Pasolong : 2008 : 3), 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. Menurut Nicholas Henry (Harbani Pasolong : 2008 : 4), administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Adapun tujuan yang dimaksud dari kegiatan administrasi ini adalah menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud apabila ada perencanaan yang realistis dan benar-benar tepat, logis dan dapat dikerjakan. Konsep administrasi publik pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi tersebut sudah ada sejak dari dulu, hanya para pakar mengganti istilah administrasi publik menjadi administrasi negara. Dapat disimpulkan bahwa administrasi

publik adalah sebuah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Berbicara tentang administrasi publik, maka di dalamnya juga akan membicarakan mengenai sebuah organisasi. Karena ilmu administrasi adalah ilmu yang mempelajari tentang bentuk dan proses kerjasama dalam sebuah organisasi, dimana organisasi merupakan wadah berkembangnya konsep administrasi.

D.2 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Pelayanan Publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. (Ratminto dan Atik septi Winarsih 2005:39). Menurut Henry Simamora (dalam Harbani Pasolog, 2008:83) menjelaskan bahwa manajemen adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan. Sumber daya manusia memang perlu diperhatikan dari jumlah, jenis dan kualitasnya. Ketiganya sangat berkenaan dengan tuntutan pekerjaan-pekerjaan yang akan

diemban dari suatu instansi atau lembaga.

Menurut Henry Fayol (Harbani Pasolog, 2011:100) disebutkan ada 5 fungsi dalam manajemen, yaitu merancang, mengorganisir, memerintah, mengordinasi, dan mengendalikan. Sedangkan fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.

Jadi dari pengertian diatas dapat disimpulkan, manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting pelayanan publik, karena manajemen pelayanan publik merupakan *human-based management*. Manajemen pelayanan publik yang sangat tergantung kepada kemampuan mengelola sumber daya manusia pada provider pelayanan.

D.3 Pelayanan Publik

Menurut Departemen Dalam Negeri (Hardiansyah 2011:12) bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum, dan definisi “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain

dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.”

Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik itu sendiri meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif .

Jadi dari pengertian yang telah diuraikan diatas, pelayanan publik dan pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai suatu proses melayani orang lain dalam bentuk barang maupun jasa yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak atau belum puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak berkualitas, karena itu pelayanan selalu berfokus pada pelanggan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar

dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

D.4 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut kotler (Hardiyansyah 2011:35) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak bisa dipisahkan dari produk, jasa atau pelayanan. Groetsh dan davis (Hardiyansyah 2011:35) mengemukakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Jadi Kualitas merupakan totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/ atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka,

pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus pada kepuasan pelanggan.

Ciri-ciri dari kualitas pelayanan publik menurut Tjiptiono (1995:25) (Hardiansyah 2011 :40)

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses saat pelayanan berlangsung.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung, seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

D.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) (harbani pasolog, 208:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan, ada

indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak ada lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* adalah kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran seperti : gedung, ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, komputerisasi administrasi, ruang tunggu yang nyaman, tempat informasi, kerapian, penampilan karyawan atau pegawai, kelengkapan peralatan, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan jasa pelayanan yang terpercaya dan akurat.
3. *Responsiveness* adalah kesanggupan karyawan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen, terdiri dari beberapa kompensasi antara lain seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan keyakinan sehingga bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan
5. *Emphaty* adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

E. OPERASIONALISASI KONSEP

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan yang ada di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Grobogan.

1. *Tangibles* adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, yang ada di BPPT Kabupaten Grobogan, terdiri dari :

- a. Kelengkapan Sarana dan prasarana pada ruangan tunggu seperti adanya TV supaya pelanggan tidak jenuh dan bosan saat sedang menunggu antrian, tersedianya pendingin ruangan/AC, tersedianya kursi yang memadai.
- b. Kenyamanan ruang tunggu saat mengantri.
- c. Kenyamanan dan keamanan tempat parkir.
- d. Bangunan gedung yang bagus dan mempunyai daya tarik visual.
- e. Kerapian penampilan petugas pelayanan, penampilan petugas yang rapi akan menjadi daya tarik visual bagi pelanggan untuk setia

menggunakan jasa mereka.

2. *Reliability* adalah kemampuan dan keandalan petugas untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya yang ada di BPPT Kabupaten Grobogan, seperti :

- a. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan.
- b. Kesesuaian prosedur dengan standar pelayanan (SOP)
- c. Ketepatan jangka waktu penyelesaian perijinan dengan standar pelayanan.

3. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan petugas untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan cepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat sebagai pemohon, seperti:

- a. Respon pegawai dalam menangani keluhan pemohon perijinan di BPPT Kabupaten Grobogan

4. *Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai BPPT Kabupaten Grobogan dalam meyakinkan pemohon perijinan, seperti :

- a. Keadilan pelayanan perijinan
- b. Keramahan para petugas pelayanan kepada setiap

pelanggan yang sedang melakukan pelayanan.

5. *Empathy* adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai BBPT Kabupaten Grobogan terhadap pemohon perijinan, seperti :
 - a. Sikap perhatian petugas dalam proses pelayanan.

F. METODOLOGI PENELITIAN

F.1 Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Penulis memilih metode ini karena metode kualitatif dianggap lebih bisa memahami, menafsirkan dan melihat fenomena secara lebih luas dan mendalam pada situasi sosial yang diteliti.

F.2 Subyek Penelitian

Tipe penelitian yang penulis lakukan adalah deskriptif kualitatif, yang mana masyarakat dijadikan sebagai informan dalam penelitian kualitas pelayanan yang penulis lakukan. Masyarakat pengguna pelayanan perijinan tersebut dipilih dengan cara teknik insidental yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan/*incidental sampling* bertemu dengan peneliti, dapat digunakan sebagai informan. Dipandang berdasarkan orang tersebut cocok sebagai sumber data. Informan tersebut yaitu :

1. Pitaloka selaku pemohon perijinan/ijin apotek
2. Endang Suryati selaku pemohon perijinan/ijin siup
3. Istiqamah selaku pemohon perijinan/ijin apotek
4. Baharudin selaku pemohon perijinan/ijin gangguan

Untuk mengadakan triangulasi sebagai *cross check* peneliti menggunakan teknik *Snowball*, dalam teknik ini yang menjadi *Key Informan* adalah :

1. Bapak Hadi Wiyoko, S.H selaku Kepala bagian di TU Badan Pelayanan Perijinan Kabupaten Grobogan.
2. Bapak Anto, S.H selaku Kepala Bidang Informasi.
3. Bapak Ignatius Gogot S.H selaku Kepala Bidang Pelayanan Perijinan.

F.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Teknik wawancara
2. Dokumentasi
3. Observasi
4. Studi Kepustakaan

F.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut :

1. Data Primer
2. Data Sekunder

F.5 Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1984) aktifitas dalam analisis data (dalam Sugiyono 2009:246)

1. Peringkasan data (reduksi data) dimana data mentah diseleksi, disederhanakan, dan diambil intinya
2. Data disajikan secara tertulis berdasarkan kasus-kasus faktual yang saling berkaitan. Tampilan data (display data) ini digunakan untuk memahami tentang fenomena apa yang sebenarnya terjadi
3. Menjabarkan dan menghubungkan proporsi-proporsi yang muncul dari data diatas dan kemudian menyusunnya kembali sehingga mampu menjelaskan fenomena yang terjadi
4. Menarik kesimpulan (verifikasi data) atau pola keteraturan/pola penyimpangan yang terjadi dalam fenomena-fenomena tersebut, membuat prediksi atas kemungkinan perkembangan selanjutnya.

G. PEMBAHASAN

G.1 *Tangible*

Tangibles adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, yang ada di BPPT Kabupaten Grobogan, Sarana dan

prasarana ini dapat diukur dengan sub dimensi sebagai berikut :

1. Kelengkapan saran dan prasarana ruang tunggu

Sarana dan prasarana yang memadai sangat dibutuhkan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang berkualitas. Sarana yang lengkap dapat memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya dan merupakan harapan pengguna layanan, termasuk di BPPT Kabupaten Grobogan. Dengan kondisi sarana prasarana yang lengkap maka akan membuat masyarakat merasa nyaman memperoleh pelayanan. Hal ini tidak terjadi pada BPPT Kabupaten Grobogan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan, bahwa kelengkapan sarana fisik (*Tangibles*) untuk pelayanan di BPPT Kabupaten Grobogan kurang memadai, yaitu seperti pendingin ruangan hanya terdapat satu kipas kecil yang tidak dinyalakan, sehingga tidak berfungsi dengan baik yang dapat membuat pengunjung kepanasan dan merasa tidak nyaman menunggu di dalam ruangan.

2. Kenyamanan ruang tunggu

Berawal dari sarana prasarana yang belum memadai ini bisa berdampak pada kenyamanan ruangan, seperti ruangan yang ada di BPPT Kabupaten Grobogan, seperti pendingin ruangan yang hanya ada satu kipas angin kecil, saat

terjadi lonjakan antrian mungkin baru terasa panasnya ruangan hal tersebut bisa berdampak pada kenyamanan para pengguna layanan, sehingga mereka merasa tidak nyaman. Akhirnya yang terjadi adalah ketidakpuasan para pengguna layanan terhadap penyelenggara layanan.

3. Kenyamanan lahan parkir

Fasilitas parkir menjadi bagian yang tidak kalah pentingnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pelayanan di BPPT Kabupaten Grobogan. Lahan parkir merupakan fasilitas pendukung yang akan menjadi masalah apabila tidak terpenuhi dengan baik. Kondisi lahan parkir BPPT yang kurang luas dan tidak adanya satpam yang mengatur, membuat sebagian pengendara motor atau mobil memarkirkan kendaraannya sembarangan dan tidak teratur, sehingga terlihat kurang rapi. Tidak ada perbedaan antara parkir pegawai dan pengunjung sehingga membuat kendaraan semakin semrawut saja.

4. Kondisi bangunan gedung

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan dengan para informan tersebut mengenai kondisi bangunan gedung di BPPT Kabupaten Grobogan dapat disimpulkan bahwa bangunan gedung disini dapat dikatakan belum memadai. Hal

tersebut dikarenakan gedung yang ditempati sebagai BPPT Kabupaten Grobogan bukan asset milik daerah melainkan asset milik provinsi. Jadi kerusakan pada bangunan gedung BPPT Kabupaten Grobogan tersebut tidak di renovasi besar-besaran hanya diperbaiki saja setiap tahunnya.

5. Penampilan pegawai

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan dapat diketahui bahwa penampilan dari pegawai pelayanan perijinan di BPPT Kabupaten Grobogan cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan dari beberapa informan.

G.2 Reliability

Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Penyelenggaraan pelayanan memang harus ditunjang oleh kemampuan penyelenggara yang baik dalam memberikan pelayanan yang prima. Penyelenggara pelayanan perijinan harus bisa memberikan penyelenggaraan yang akurat dan tepat. Keakuratan yang ada bisa meliputi kedisiplinan pelayanan, kesesuaian prosedur, dan waktu yang dijanjikan. Dimensi kehandalan pegawai (*reliability*) ini dapat dilihat dengan sub dimensi sebagai berikut :

1. Kedisiplinan pegawai

Dari beberapa pendapat informan tersebut dapat diketahui bahwa kedisiplinan petugas BPPT dalam melayani pembuatan surat perijinan sudah cukup baik, tetapi yang harus ditingkatkan lagi agar bisa memberikan pelayanan secara maksimal, sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik.

2. Kesesuaian prosedur dengan standar pelayanan

Sejauh ini prosedur perijinan tersebut sudah sesuai dengan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pemohon juga mendapatkan kejelasan waktu pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan sudah dianggap baik.

3. Ketepatan waktu penyelesaian surat perijinan

Para pemohon menilai bahwa kehandalan pegawai dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu dalam pembuatan surat perijinan di BPPT Kabupaten Grobogan belum sepenuhnya sesuai dengan standar sehingga banyak pemohon yang mempertanyakan waktu penyelesaian. Permasalahan tersebut disebabkan oleh terbatasnya SDM yang ada di BPPT, Tim teknis tidak berasal dari BPPT sendiri melainkan dari dinas lain, sehingga harus konfirmasi dulu untuk cek kondisi lapangan dengan petugas teknis dari dinas lain

karena Tim Teknis tersebut tidak berada di BPPT sepanjang hari. Kemudian penghambat lainnya yaitu tidak adanya Bapak Kepala BPPT ditempat sehingga surat yang seharusnya terbit dan di *taken* menjadi tertunda. Harapan dari sebagian pemohon adalah kejelasan waktu penyelesaian harus sesuai dengan apa yang tercantum pada standar pelayanan sehingga pemohon tidak merasa dikecewakan.

G.3 Responsiveness

Kemampuan petugas untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan cepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat sebagai pemohon. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini dapat dilihat dengan sub dimensi sebagai berikut :

1. Respon pegawai dalam menangani keluhan pemohon

Dari hasil wawancara yang dilakukan, BPPT Kabupaten Grobogan dapat disimpulkan jika kerelaan dari petugas yang memberikan pelayanan sudah baik dan berhasil memenuhi kebutuhan. Penjelasan mengenai berkas-berkas dalam pembuatan perijinan sudah diberikan dengan baik dan ikhlas oleh pegawai BPPT Kabupaten Grobogan. Hal tersebut telah dibuktikan penulis dalam wawancara yang mendalam dengan segenap masyarakat yang melakukan permohonan surat perijinan.

G.4 Assurance

Keadilan dalam memberikan pelayanan, keramahan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Hal tersebut untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Dimensi *assurance* (jaminan) ini dapat dilihat dengan sub dimensi sebagai berikut :

1. Keadilan pelayanan

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan beberapa informan dapat diketahui bahwa keadilan pelayanan perijinan di BPPT Kabupaten Grobogan terhadap para pemohon sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan, agar penyelenggaraan pelayanan berjalan dengan semakin baik. Karena berawal dari keadilan ini penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan terhadap penyelenggara pelayanan.

2. Keramahan pegawai pelayanan

Dari hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa keramahan pegawai BPPT Kabupaten Grobogan sudah cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan. Agar penyelenggaraan pelayanan berjalan dengan baik dan masyarakat merasa puas akan pelayanan yang sudah diberikan.

G.5 Emphaty

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, BPPT Kabupaten Grobogan sebagai instansi pemerintah harus memiliki perhatian kepada masyarakatnya sebagai penggunaanya. Dalam memberi perhatian untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan, BPPT Kabupaten Grobogan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan baik. Dimensi *emphaty* ini dapat dilihat dengan sub dimensi sebagai berikut :

1. Perhatian petugas dalam proses pelayanan

Dimensi *emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai BBPT Kabupaten Grobogan terhadap pemohon perijinan. BPPT Kabupaten Grobogan dalam dimensi ini dapat disimpulkan sudah baik.

H. Dimensi yang Menghambat dan Mendukung

H.1 Dimensi yang Menghambat

1. *Tangible*

- a. Kelengkapan sarana dan prasarana ruang tunggu
Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan, bahwa kelengkapan sarana fisik (*Tangibles*) untuk pelayanan di BPPT Kabupaten Grobogan kurang memadai, yaitu seperti pendingin ruangan hanya terdapat satu kipas kecil yang tidak dinyalakan, sehingga tidak berfungsi dengan baik yang dapat membuat pengunjung kepanasan dan

- merasa tidak nyaman menunggu di dalam ruangan.
- b. Kenyamanan ruang tunggu
Berdasarkan hasil wawancara secara mendalam penulis dengan informan kenyamanan ruang tunggu di BPPT Kabupaten Grobogan ini belum memenuhi harapan masyarakat sebagai pemohon pelayanan perijinan, karena terdapat beberapa sarana dan prasarana yang belum memadai, sehingga berdampak pada kenyamanan ruang tunggu di BPPT tersebut.
 - c. Kenyamanan Lahan Parkir
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan menyatakan bahwa, kondisi lahan parkir BPPT yang kurang luas dan tidak adanya satpam yang mengatur, membuat sebagian pengendara motor atau mobil memarkirkan kendaraannya sembarangan dan tidak teratur, sehingga terlihat kurang rapi. Tidak ada perbedaan antara parkir pegawai dan pengunjung sehingga membuat kendaraan semakin semrawut saja.
 - d. Kondisi bangunan gedung
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan dengan para informan tersebut mengenai kondisi bangunan gedung di BPPT Kabupaten Grobogan dapat disimpulkan bahwa bangunan gedung disini dapat dikatakan belum memadai. Hal tersebut dikarenakan gedung

yang ditempati sebagai BPPT Kabupaten Grobogan bukan asset milik daerah melainkan asset milik provinsi. Jadi kerusakan pada bangunan gedung BPPT Kabupaten Grobogan tersebut tidak di renovasi besar-besaran hanya diperbaiki saja setiap tahunnya.

2. *Reliability*

- a. Ketepatan waktu penyelesaian surat perijinan
Para pemohon menilai bahwa kehandalan pegawai dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu dalam pembuatan surat perijinan di BPPT Kabupaten Grobogan belum sepenuhnya sesuai dengan standar sehingga banyak pemohon yang mempertanyakan waktu penyelesaian. Permasalahan tersebut disebabkan oleh terbatasnya SDM yang ada di BPPT, Tim teknis tidak berasal dari BPPT sendiri melainkan dari dinas lain, sehingga harus konfirmasi dulu untuk cek kondisi lapangan dengan petugas teknis dari dinas lain karena Tim Teknis tersebut tidak berada di BPPT sepanjang hari. Kemudian penghambat lainnya yaitu tidak adanya Bapak Kepala BPPT ditempat sehingga surat yang seharusnya terbit dan di *taken* menjadi tertunda. Harapan dari sebagian pemohon adalah kejelasan waktu penyelesaian

harus sesuai dengan apa yang tercantum pada standar pelayanan sehingga pemohon tidak merasa dikecewakan.

H.2 Dimensi yang Mendukung

1. *Responsiveness*

Dalam dimensi *responsiveness* ini yang menjadi sub dimensi adalah respon pegawai di BPPT Kabupaten Grobogan terhadap para pemohon perijinan. Dari hasil wawancara mendalam dengan para informan yang telah dilakukan penulis, dapat disimpulkan jika kerelaan dari petugas yang memberikan pelayanan sudah baik dan berhasil memenuhi kebutuhan. Penjelasan mengenai berkas-berkas dalam pembuatan perijinan sudah diberikan dengan baik dan ikhlas oleh pegawai BPPT Kabupaten Grobogan.

2. *Assurance*

Keadilan dalam memberikan pelayanan, keramahan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Pada dimensi *Assurance* ini yang menjadi sub dimensi adalah keadilan dan keramahan pegawai di BPPT Kabupaten Grobogan. Dapat disimpulkan bahwa keadilan dan keramahan para pegawai di BPPT ini sudah cukup baik.

3. *Emphaty*

Dapat disimpulkan dari wawancara mendalam yang dilakukan penulis dengan beberapa pemohon di BPPT Kabupaten Grobogan bahwa perhatian yang diberikan pegawai pada pemohon perijinan sudah cukup baik, dan kalau perlu harus ditingkatkan lagi agar proses penyelenggaraan pelayanan berjalan dengan baik dan sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

I. PENUTUP

I.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan perijinan di BPPT Kabupaten Grobogan masih rendah, karena masih terdapat kekurangan pada setiap dimensinya.
2. Terdapat dimensi yang menghambat kualitas pelayanan perijinan, yaitu dimensi *Tangibles* dan *Reliability* dan terdapat dimensi yang mendukung kualitas pelayanan perijinan, yaitu dimensi *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

I.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini, yaitu :

1. Sarana Fisik Perkantoran (*Tangible*) Dibutuhkan upaya

pembenahan pada dimensi ini, dimana pihak yang terkait BPPT Kabupaten Grobogan melakukan penambahan sarana dan prasarana seperti pengadaan kipas angin agar tidak ada lagi para pemohon perijinan yang menunggu antrian dengan merasakan kepanasan didalam ruangan karena tidak adanya pendingin ruangan/kipas angin. Kemudian untuk kenyamanan tempat parkir, perlu dilakukan perluasan lahan parkir dan penambahan SDM sebagai satpam agar sebagian pengendara motor atau mobil memarkirkan kendaraannya dengan teratur. Terkait dengan bangunan gedung jika BPPT sudah pindah gedung baru perlu adanya renovasi besar-besaran, dan penataan ulang ruangan terutama pada ruang tunggu.

2. Keandalan (*Reliability*)
Perlu memperbaiki sistem komunikasi dan koordinasi yang baik agar lebih intens, karena tim teknis mempunyai tanggung jawab pekerjaan yang lain, di luar BPPT tersebut. Sehingga dengan adanya komunikasi yang berjalan dengan baik waktu penyelesaian surat perijinan dapat berjalan tepat sesuai standar yang telah ditetapkan.

J. DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, H dan Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- AriKunto, Suharsimi, 1996. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kencana Syafiie, Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Larasati, Endang. 2007. *Pelayanan Publik dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik*. Semarang
- Moenir.2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong J.Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT. Sinergi Visi Utama.
- Pasolog, Harbani. 2011 *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York
- Poltak Sinambela, Lijan, dkk. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik , Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagyo, P. Joko. 2006. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Rafika Aditama.
- Tjanda, W. Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- <http://bimbel-ics.blogspot.com/2013/02/pengertian-manajemen-pelayananpublik.html> diunduh pada tanggal 29 November 2013.