

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Dila Erlianti¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai
Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu Dumai kode Pos 28819
E-mail: erliantidila@gmail.com

KEYWORDS

Public Service Quality
Empathy
Assurance

ABSTRACT

Quality of Public Services: The purpose of this study was to determine the quality of public services at the Integrated Service Agency of Investment and Dumai. This study uses qualitative and quantitative approaches. The study population were employees at the Integrated Service Agency and Investment as well as the community. Samples were taken 39 purposively. Data collection techniques are questionnaires, interviews and observation. Analysis of the data is by using descriptive statistics and interactive. The results showed that the implementation of public service quality permit to construct the building by the Agency for Investment and Integrated Services has been running well, but has yet to achieve maximum results.

KATA KUNCI

Kualitas Pelayanan Publik
Empati
Jaminan

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Populasi penelitian adalah pegawai pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal serta masyarakat. Sampel diambil 39 orang secara purposive. Teknik pengumpulan data adalah angket, wawancara dan observasi. Analisis data adalah dengan metode statistik deskriptif dan interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik perizinan mendirikan bangunan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal sudah berjalan dengan baik, namun belum mencapai hasil maksimal.

1. Pendahuluan

Praktek Instansi Pemerintah maupun Swasta tidak terlepas dari pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi, diperlukan pegawai negeri sipil sebagai abdi masyarakat yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, dan sadar akan tanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan diharapkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah selama ini, seperti: prosedur dan tata pelayanan yang diberikan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak pasti akan dapat dihindari.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2007) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan public sesuai tujuan pembentukannya. Salah satu permasalahan krusial yang dihadapi pemerintah kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah dalam penerbitan izin yang pada prinsipnya

mengacu pada standar pelayanan dalam UU No.25 tahun 2009 dan PP No.96 tahun 2012 tentang pelayanan publik. Kota Dumai merupakan salah satu kota pelabuhan paling strategis di Provinsi Riau. Hal ini menjadi salah satu alasan pentingnya Kota Dumai perlu melakukan tata rencana pendirian bangunan terutama pada kawasan perkotaan. Tingginya potensi pengembangan industry di Kota Dumai ini menuntut pemerintah Kota Dumai untuk memperhatikan rencana tata ruang bangunan dan lingkungan Kota Dumai (RTBL). RTBL adalah rencana teknik dan program tata bangunan serta pedoman pengendalian pembangunan, sebagai salah satu alat pengendalian pemanfaatan ruang yang diberlakukan secara khusus pada bangunan atau kelompok bangunan pada suatu lingkungan/kawasan.

Berdasarkan sistem penataan perkotaan tersebut, perlu perhatian khusus dari pemerintah Kota Dumai dalam pendirian bangunan. Pembangunan gedung dalam wilayah Kota Dumai dilakukan dengan terlebih dahulu dengan mendapatkan izin dari pemerintah Kota Dumai. Setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif dan teknis sesuai dengan fungsi bangunan gedung. Selain diatur secara khusus di dalam peraturan daerah Kota Dumai, persyaratan teknis dan administratif bangunan gedung juga berpedoman pada peraturan-peraturan lain yang mengatur tentang bangunan gedung, seperti Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24/PRT/M/2007 tentang Pedoman Teknis Izin Mendirikan Bangunan Gedung, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 29/PRT/M/2006 tentang Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor

32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Gedung. Persyaratan administratif meliputi (i) status hak atas tanah, (ii) status kepemilikan bangunan, dan (iii) izin mendirikan bangunan gedung, sedangkan persyaratan teknis bangunan gedung meliputi (i) persyaratan tata bangunan, dan (ii) persyaratan keandalan bangunan gedung.

Berdasarkan visi kota Dumai tersebut, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi salah satu alat yang dapat di gunakan dalam menciptakan tata kelola ruang yang efektif sehingga menciptakan Kota yang tertib dan harmonis. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang menjadi kewenangan dari Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai.

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk selalu pro aktif serta bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal mengeluarkan izin, yang dibutuhkan masyarakat itu sendiri terutama dalam penerbitan izin. Tugas pelayanan kepada masyarakat lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, artinya pelayanan yang diberikan erat kaitannya dengan masalah tanggung jawab. Ini sesuai dengan dasar BPTPM dibentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, BPTPM sebagai pelayan masyarakat dituntut untuk selalu pro aktif serta bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal mengeluarkan izin,

yang dibutuhkan masyarakat itu sendiri terutama dalam penerbitan Izin.

IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Kewajiban setiap orang atau badan yang akan mendirikan bangunan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan diatur pada Pasal 5 ayat 1 Perda 7 Tahun 2009. IMB akan melegalkan suatu bangunan yang direncanakan sesuai dengan Tata Ruang yang telah ditentukan. Selain itu, adanya IMB menunjukkan bahwa rencana konstruksi bangunan tersebut juga dapat dipertanggungjawabkan dengan maksud untuk kepentingan bersama.

Dari hasil pengamatan diketahui, bahwa ada beberapa bangunan yang telah memiliki IMB, namun dari segi tata kelola ruang dinilai kurang efektif terhadap kesehatan dan keselamatan lingkungan dan masyarakat selain itu juga mengakibatkan tata ruang kota menjadi tidak tertib. Dari tinjauan penulis, salah satu kecamatan di Kota Dumai yang beresiko besar dalam hal ini adalah kecamatan Dumai Timur. Hal ini dilihat dari struktur tata ruang yang tidak teratur dalam memisahkan kawasan pemukiman dengan kawasan Industri. Artinya, pada Kecamatan Dumai Timur ada beberapa bangunan Industri yang berada dikawasan perumahan. Dapat dilihat dari gambar 1.



Gambar 1. Kawasan Pemukiman yang berdampingan dengan kawasan Industri di Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai

Dari gambar 1 dapat dilihat bahwa tata kelola bangunan di Kota Dumai masih belum terkelola dengan baik karena masih ditemukan ada beberapa bangunan industry yang dapat beresiko terhadap lingkungan maupun masyarakat namun telah mendapatkan IMB dari BPTPM. Tata kelola ruang juga terlihat tidak tertib dan rapi. Hal ini menjadi salah satu kajian yang perlu ditelaah kembali terutama mengenai kualitas pelayanan dalam peberian izin mendirikan bangunan (IMB) pada BPTPM Kota Dumai.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan penelitian ini adalah “bagaimanakah kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

Pelayanan menurut Barata (2003): “memberikan bantuan kepada orang lain”. Pihak yang memerlukan bantuan

merupakan pihak yang akan menerima layanan atau mengkonsumsi layanan dari pihak lain, sedangkan pihak yang memberikan bantuan adalah penyedia layanan dalam hal ini adalah pemerintah.

Pelayanan menurut Lukman (2008): “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pasolong (2010) menyebutkan bahwa pelayanan adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Ratminto & Winarsih (2010) menyebutkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Menurut Parasuraman et al terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (dalam Tjiptono, 2003) kelima dimensi itu mencakup: 1) reliabilitas (*reliability*); 2) daya tanggap (*responsiveness*); 3) empati (*emphaty*); 4) bukti fisik (*tangibles*); 5) jaminan (*assurances*). Tujuan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan publik dalam pemberian surat izin mendirikan bangunan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai berjumlah 39 orang yang terdiri dari Kepala Badan, Sekretaris, Bidang kerjasama dan Promosi, Bidang Pelayanan dan Pengendalian Penanaman Modal dan Pengembangan Potensi, Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Jabatan Fungsional serta sampel masyarakat diambil secara purposive sampling.



Teknik pengumpulan data antara lain: observasi, wawancara dan koesioner. Koesioner (angket) yaitu membuat daftar pertanyaan tertulis tentang kualitas pelayanan pada BPTPN Kota Dumai, berdasarkan skala likert dengan memilih satu dari 5 alternatif jawaban yang telah disediakan dengan urutan dari jawaban negatif ke positif. Masing-masing alternatif jawaban diberi skor 1 (tidak baik), 2 (kurang baik), 3 (cukup baik), 4 (baik), dan 5 (sangat baik). Untuk menentukan kategori masing-masing indikator kualitas pelayanan digunakan kelas interval (interval skor) dengan perhitungan selisih indeks maksimal dengan indeks minimal dibagi jumlah kelas (kategori). Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dan interpretatif.

Maka

$$* \text{Indeks max} = 5 \times 109 \times 5 = 2725$$

$$* \text{Indeks min} = 1 \times 109 \times 5 = 545$$

$$* \text{range} = \frac{2725 - 545}{5} = 436$$

Dengan interval skala 436, maka kategori masing-masing indikator variabel adalah:

Maka Intervalnya adalah sebagai berikut

545 - 980 = tidak baik

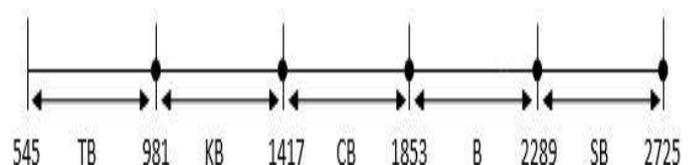
981 - 1416 = kurang baik

1417 - 1852 = cukup baik

1853 - 2288 = baik

2289 - 2725 = sangat baik

Hasil perhitungan angket dari indikator selanjutnya apabila digambarkan secara tahapan kuartil dapat dilihat sebagai berikut:



Analisis data dilakukan dengan cara mentabulasi hasil jawaban responden dari angket yang disebarkan, data kepustakaan, kemudian memformulasikan secara deskriptif, selanjutnya menyimpulkan memproses data dengan tahapan reduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Wawancara

3.1.1 Tangible

Berdasarkan pengamatan mengenai *tangible*, dapat diketahui bahwa pegawai telah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, hal ini dapat dilihat dari gambar 2.



Gambar 2. Pelayanan yang diberikan petugas pada masyarakat

Berdasarkan keterangan informan dan wawancara langsung yang dilakukan peneliti dilapangan, peneliti berpendapat bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan respon petugas yang menjalankan penerbitan IMB. Dari hasil observasi yang dilakukan, penulis melihat bahwa sarana prasarana sudah tersedia cukup baik, ruang tunggu cukup luas meskipun kadang dihari- hari tertentu tidak mampu menampung kapasitas masyarakat yang melakukan pengurusan izin. Mengenai proses atau mekanisme dan persyaratan yang harus penuhi masyarakat dalam pengurusan izin juga sudah ditempelkan di meja masing- masing petugas.

3.1.2 Reliability

Dari hasil observasi dan dokumen yang penulis dapatkan, BPTPM dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat, dan untuk mewujudkan *One Stop Service* (OSS), maka sumber daya manusia yang di tugaskan sebagai tenaga pelaksana di BPTPM harus betul-betul handal,

(*reliability*) sehingga untuk hal tersebut perlu di lakukan on the job training dan pelatihan-pelatihan yang berkesinambungan, di samping sarana dan prasarana kantor yang memadai, hal ini dimaksudkan sebagai *Empowering/Pemberdayaan Aparatur*.

3.1.3 Responsiveness

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dilapangan, mengenai *responsiveness* masyarakat cukup puas dengan masalah pelayanan dan ketepatan waktu yang diberikan oleh oleh petugas dalam waktu penyelesaiannya. Dan pada ruang pelayanan juga tersedia kotak dan beberapa informasi lain yang memang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mempermudah masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan saran seperti dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Ruang pelayanan dengan fasilitas kotak informasi

3.1.4 Assurance

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tentang *assurance* berpendapat bahwa masyarakat sudah mulai peduli dan mengetahui pentingnya IMB dilihat dari banyaknya keluarga yang mulai mengurus IMB meskipun sebahagian masyarakat belum mengerti betul cara pengurusan dan prosedurnya tapi ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai peduli dengan pengurusan IMB, kegunaannya dan penggunaannya. Padahal, segala sesuatunya telah tertuang dalam peraturan daerah Nomor 4 tahun 2009 tentang izin pembangunan yang diantaranya menjelaskan tentang legalitas IMB, kepastian biaya dan prosedur.

3.1.5 Empathy

Saat melakukan wawancara yang di dapatkan, tentang *empathy* bahwa masyarakat yang melakukan pengurusan pembuatan IMB telah mendapatkan perlakuan yang baik dan

sopan santun dalam pelayanannya meskipun masih ada saja pegawai yang cuek, tapi menurut peneliti itu hanya persepsi

sebahagian dari masyarakat karena saat obserbasi peneliti melihat respon dan pelayanan dari sopan santun para pegawai sudah baik dan cakap dalam memberikan informasi dan arahan kepada setiap masyarakat.

3.2 Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Angket

3.2.1 Tangible

Berdasarkan angket yang telah disebarakan, maka tanggapan responden tentang *tangible* dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Deskripsi Indikator *Tangibles*

No	Tangibles		Kategori tanggapan					Jumlah
			TB	KB	CB	B	SB	
1	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.	frek	0	4	39	38	28	109
		(skor)	(0)	(8)	(117)	(152)	(140)	(417)
2	Kemudahan dalam pengisian formulir.	Frek	0	2	31	35	41	109
		(skor)	(0)	(4)	(93)	(140)	(205)	(442)
3	Ketersediaan Fasilitas untuk Kemudahan dan kenyamanan pelayanan.	frek	1	1	35	46	26	109
		(skor)	(1)	(2)	(105)	(184)	(130)	(422)
4	Kelengkapan sarana dan prasarana	frek	3	3	19	39	45	109
		(skor)	(3)	(6)	(57)	(156)	(225)	(447)
5	Kenyamanan tata ruang kantor.	frek	1	2	30	35	41	109
		(skor)	(1)	(4)	(90)	(140)	(205)	(440)
JUMLAH		frek	5	12	154	193	181	545
		(skor)	(5)	(24)	(462)	(772)	(905)	(2168)

Sumber data: Data Primer, Tahun 2015

Dari tabel 1 bahwa untuk indikator *tangible* diperoleh total skor 2168 yang diakumulasikan dari jawaban seluruh sub indikator yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam pengisian formulir, ketersediaan fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana dan kenyamanan tata ruang kantor.

Kuartil indikator *tangible* dalam analisis kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai akan menggambarkan posisi skor yang diperoleh 2168, sehingga apabila digambarkan secara tahapan kuartil dapat dilihat sebagai berikut:



Tahapan kuartil tersebut menunjukkan, bahwa sikap responden tentang *tangible* dalam variable kualitas pelayanan berdasarkan perhitungan total skor angket berada pada kategori baik. Analisis dari sikap responden tentang *tangible* dalam kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai menunjukkan sikap yang positif, *tangible* sudah dijalankan sesuai dengan variabel-variabel kualitas pelayanan.

3.2.2 Reliability

Reliability dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada peanggannya. Dibandingkan dengan 4 dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.

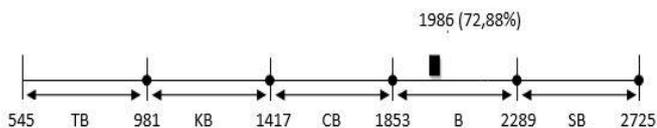
Berdasarkan angket yang telah disebar, maka tanggapan responden penelitian ini terhadap Komunikasi dapat dilihat melalui tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Indikator Reliability

No	Reliability		Kategori tanggapan					Jumlah
			TB	KB	CB	B	SB	
1	Kemauan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan.	frek	0	6	33	42	28	109
		(skor)	(0)	(12)	(99)	(168)	(140)	(419)
2	Kecepatan dan ketepatan proses pelayanan.	frek	0	17	36	32	24	109
		(skor)	(0)	(34)	(108)	(128)	(120)	(390)
3	Persyaratan yang ditentukan dapat dipenuhi oleh masyarakat yang melakukan pengurusan	frek	0	7	39	42	21	109
		(skor)	(0)	(14)	(117)	(168)	(105)	(404)
4	Kejelasan tentang tariff/ biaya	frek	0	19	40	27	23	109
		(skor)	(0)	(38)	(120)	(108)	(115)	(381)
5	Kemudahan untuk mendapatkan akses informasi tentang pengurusan IMB	frek	0	6	43	49	11	109
		(skor)	(0)	(12)	(129)	(196)	(55)	(392)
JUMLAH		frek	0	55	191	192	107	545
		(skor)	(0)	(110)	(573)	(768)	(535)	(1986)

Sumber data: Data Primer, Tahun 2015

Kuartil indikator *reliability* dalam analisis kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai akan menggambarkan posisi skor yang diperoleh 1986, sehingga apabila digambarkan secara tahapan kuartil dapat dilihat sebagai berikut:



Tahapan kuartil tersebut menunjukkan, bahwa sikap responden tentang *reliability* dalam variable kualitas pelayanan berdasarkan perhitungan total skor angket berada pada kategori baik. Analisis dari sikap responden tentang *reliability* dalam kualitas pelayanan publik pada Badan

Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai termasuk kategori baik dan menunjukkan sikap yang positif.

3.2.3 Responsiveness

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Untuk melihat *responsiveness* berdasarkan hasil angket dapat diuraikan pada tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Indikator Responsiveness

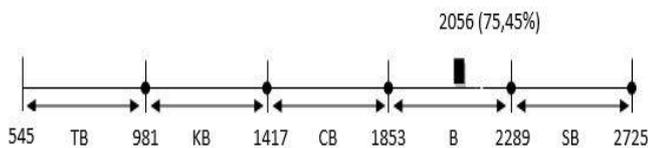
No	Responsiveness		Kategori tanggapan					Jumlah
			TB	KB	CB	B	SB	
1	Kemampuan pegawai dalam melaksanakan disiplin selama proses pelayanan	frek	0	2	34	38	35	109
		(skor)	(0)	(4)	(102)	(152)	(175)	(433)
2	Pegawai menguasai peraturan dan terampil.	frek	0	4	35	45	25	109
		(skor)	(0)	(8)	(105)	(180)	(125)	(418)

3	Pegawai menguasai hukum dan administrasi	frek	0	1	41	41	26	109
		(skor)	(0)	(2)	(123)	(164)	(130)	(419)
4	Pegawai tanggap terhadap keluhan masyarakat.	frek	0	3	41	42	23	109
		(skor)	(0)	(6)	(123)	(168)	(115)	(412)
5	Kemampuan pegawai dalam mengatasi kendala dalam pelayanan.	frek	0	23	39	24	23	109
		(skor)	(0)	(46)	(117)	(96)	(115)	(374)
JUMLAH		frek	0	33	190	190	132	545
		(skor)	(0)	(66)	(570)	(760)	(660)	(2056)

Sumber data: Data Primer, Tahun 2015

Dari tabel 3 bahwa untuk indikator *responsiveness* diperoleh total skor 2056.

Kuartil indikator *responsiveness* dalam analisis kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai akan menggambarkan posisi skor yang diperoleh dari tabel diatas. Hasil perhitungan angket dari indikator *responsiveness* adalah 2056, sehingga apabila digambarkan secara tahapan kuartil dapat dilihat sebagai berikut:



Tahapan kuartil tersebut menunjukkan, bahwa sikap responden tentang *responsiveness* dalam variable kualitas pelayanan berdasarkan perhitungan total skor angket berada pada kategori baik. Analisis dari sikap responden tentang *responsiveness* dalam kualitas pelayanan publik pada Badan

Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai termasuk tahapan baik dan sikap yang cukup positif.

3.2.4 Assurance

Secara praktis, *assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengetahui deskripsi indikator *assurance* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Deskripsi Indikator Assurance

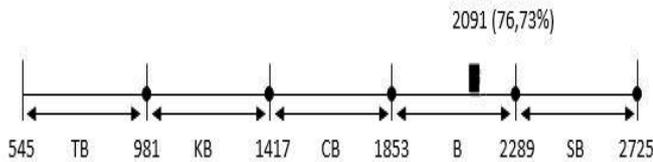
No	Assurance	Kategori tanggapan					Jumlah	
		TB	KB	CB	B	SB		
1	Pegawai bertindak ramah dan sopan dalam melayani	Frek	0	1	37	47	24	109
		(Skor)	(0)	(2)	(111)	(188)	(120)	(421)
2	Pegawai senantiasa memperhatikan akurasi kualitas pelayanan.	Frek	0	1	38	42	28	109
		(Skor)	(0)	(2)	(114)	(168)	(140)	(424)
3	Pegawai melakukan pelayanan yang menyeluruh	Frek	0	6	39	43	21	109
		(Skor)	(0)	(12)	(117)	(172)	(105)	(406)
4	Dilakukannya upaya untuk meminimalisasi terjadinya pencaloan.	Frek	0	1	26	36	46	109
		(Skor)	(0)	(2)	(78)	(144)	(230)	(454)

5	Diberikannya jaminan kepastian hukum terhadap layanan yang diberikan	Frek	0	3	54	42	10	109
		(Skor)	(0)	(6)	(162)	(168)	(50)	(386)
JUMLAH		Frek	0	12	194	210	129	545
		(Skor)	(0)	(24)	(582)	(840)	(645)	(2091)

Sumber data: Data Primer, Tahun 2015

Dari tabel terlihat bahwa untuk indikator *Assurance* diperoleh total skor 2091.

Kuartil indikator *assurance* dalam analisis kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai akan menggambarkan posisi skor yang diperoleh dari tabel diatas. Hasil perhitungan angket dari indikator *assurance* adalah 2091, sehingga apabila digambarkan secara tahapan kuartil dapat dilihat sebagai berikut:



Tahapan kuartil tersebut menunjukkan, bahwa sikap responden tentang *assurance* dalam variable kualitas

pelayanan berdasarkan perhitungan total skor angket berada pada kategori baik. Analisis dari sikap responden tentang



assurance dalam kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai adalah baik dan menunjukkan sikap yang positif.

3.2.5 Empathy

Untuk mengetahui deskripsi responden terhadap indikator *empathy* (empati) dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Deskripsi Indikator *Empathy*

No	<i>Empathy</i>		Kategori tanggapan					Jumlah
			TB	KB	CB	B	SB	
1	Pegawai selalu respek dengan pemohon IMB	Frek	0	1	39	36	33	109
		(Skor)	(0)	(2)	(117)	(144)	(165)	(428)
2	Pegawai memahami kebutuhan masyarakat	Frek	0	2	33	49	25	109
		(Skor)	(0)	(4)	(99)	(196)	(125)	(424)
3	Pegawai bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.	Frek	0	2	31	35	41	109
		(Skor)	(0)	(4)	(93)	(140)	(205)	(442)
4	Pegawai memiliki kemampuan Komunikasi yang baik selama memberikan pelayanan	Frek	0	5	32	39	33	109
		(Skor)	(0)	(10)	(96)	(156)	(165)	(427)
5	Pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan	Frek	0	7	28	38	36	109
		(Skor)	(0)	(14)	(84)	(152)	(180)	(430)
JUMLAH		Frek	0	17	163	197	168	545
		(Skor)	(0)	(34)	(489)	(788)	(840)	(2151)

Sumber data: Data Primer, Tahun 2015

Dari tabel 5 bahwa untuk indikator *Empathy* diperoleh total skor 2151.

Kuartil indikator *empathy* dalam analisis kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai akan menggambarkan posisi skor yang diperoleh dari tabel diatas. Hasil perhitungan angket dari indikator *empathy* adalah 2151, sehingga apabila digambarkan secara tahapan kuartil dapat dilihat sebagai berikut:

Tahapan kuartil tersebut menunjukkan, bahwa sikap responden tentang *empathy* dalam variable kualitas

pelayanan berdasarkan perhitungan total skor angket berada pada kategori Baik. Analisis dari sikap responden tentang *empathy* dalam kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai menunjukkan sikap yang positif.

3.2.6 Kualitas Pelayanan

Tanggapan responden untuk keseluruhan indikator diperoleh tanggapan kualitas pelayanan pada BPTPM Kota Dumai. Dapat dilihat pada tabel 6.

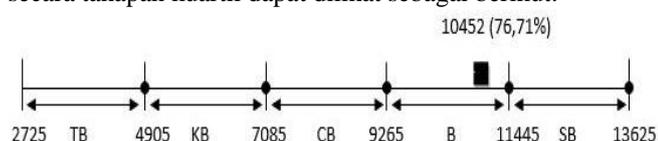
Tabel 6. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

No	INDIKATOR		Kategori tanggapan					Jumlah
			TB	KB	CB	B	SB	
1	<i>Tangibles</i>	frek	5	12	154	193	181	545
		(skor)	(5)	(24)	(462)	(772)	(905)	(2168)
2	<i>Reliability</i>	frek	0	55	191	192	107	545
		(skor)	(0)	(110)	(573)	(768)	(535)	(1986)
3	<i>Responsive ness</i>	frek	0	33	190	190	132	545
		(skor)	(0)	(66)	(570)	(760)	(660)	(2056)
4	<i>Assurance</i>	frek	0	12	194	210	129	545
		(skor)	(0)	(24)	(582)	(840)	(645)	(2091)
5	<i>Empathy</i>	frek	0	17	163	197	168	545
		(skor)	(0)	(34)	(489)	(788)	(840)	(2151)
JUMLAH		frek	5	129	892	982	717	2725
		(skor)	(5)	(258)	(2676)	(3928)	(3585)	(10452)

Sumber data: Data Primer, Tahun 2015

Dari tabel terlihat bahwa untuk variable kualitas pelayanan diperoleh total skor 10452 yang diakumulasikan dari jawaban seluruh indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Kuartil terhadap tanggapan responden untuk variable kualitas pelayanan dalam analisis kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai posisi skor 10452, sehingga apabila digambarkan secara tahapan kuartil dapat dilihat sebagai berikut:



Tahapan kuartil tersebut menunjukkan, bahwa sikap responden tentang *kualitas pelayanan* dalam berdasarkan

perhitungan total skor angket berada pada kategori baik. Analisis dari sikap responden tentang kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai menunjukkan sikap yang positif, jadi dapat disimpulkan bahwa *Kualitas pelayanan* sudah dijalankan sesuai dengan variabel-variabel kualitas pelayanan.

4. Kesimpulan

Pelaksanaan kualitas pelayanan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai di ukur dari indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dapat berjalan baik (76,71%). Hasil pelaksanaan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan menunjukkan kategori baik, namun tingkat persentase (%) dari 5 indikator

menunjukkan angka yang berbeda. Indikator kualitas pelayanan yang besar persentasenya adalah indikator tangible (77,56%) dan empathy (78,94%) atau melebihi rata-rata keseluruhan persentase kualitas pelayanan. Sedangkan persentase indikator yang paling kecil adalah reliability (72,88%). Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan pengurusan IMB pada BPTPM adalah: a) Kurangnya kecepatan dan ketepatan proses pelayanan dalam pengurusan IMB, b) Kurangnya kejelasan tentang tarif/biaya, c) Kurangnya kemudahan untuk mendapatkan akses informasi tentang pengurusan IMB, dan d) Kurangnya Kemampuan pegawai dalam mengatasi kendala dalam pelayanan.

5. Daftar Pustaka

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Sinambela, L. P. (2008). dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasinya*.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*, cetakan kedua. Alfabeta, Bandung.
- Ratminto, Winarsih, Atik Septi. (2010). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.