

# KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KOTA SURAKARTA PROVINSI JAWA TENGAH

SUWARDI

## Abstract

*Permit service is strategic function of governance execution, development and social. This research measure the permit service with the approach of service quality (SERQUAL). Research orient the customer perception to accepted permit service. Analytic research observasional with the transversal cross sectional this analyse 60 data of perception cutomer as responder to permit service which he is accepted from Inwrought Permit (KPPT) Kota Surakarta. Result of Survey discription quality of service of permit of good KPPT Kota Surakarta tend to toward very good at totalizeing dimension consisted by the reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.*

**Keyword:** *Customer; Service; Perseption and Quality*

---

## Pendahuluan

Sebagaimana dicantumkan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, salah satu dari tujuan negara adalah memajukan kesejahteraan umum. Perwujudan kemajuan kesejahteraan umum tersebut dilakukan dengan semaksimal mungkin negara dapat memnuhi baik kebutuhan maupun keinginan rakyat. Dikatakan sejahtera apabila masyarakat dengan mudah dapat memnuhi kebutuhan – kebutuhannya. Untuk itu negara memiliki kewajiban terjaminan akses dengan mudah masyarakat memenuhi kebutuhan hidupnya. Untuk menjalankan kewajiban itu negara menjalankan fungsi pelayanan.

Sisi lain fungsi pelayanan yang dilakukan oleh negara adalah dalam rangka melakukan pengaturan agar terjadi ketertipan di masyarakat serta mendorong terjadinya aktivitas di segala bidang. Fungsi pengaturan tersebut diwujudkan dalam bentuk menyelenggarakan layanan perijinan atas

berbagai aktivitas yang berpengaruh terhadap kondisi sosial, ekonomi, politik dan sebagainya.

Berbagai bidang kewenangan yang ada pada pemerintah, sebagian telah didistribusikan ke daerah untuk menjadi kewenangan pemerintah daerah. Wujud dari penyelenggaraan kewenangan tersebut berupa kewenangan untuk mengeluarkan berbagai bentuk perijinan. Karena itu pelayanan perijinan yang dilakukan oleh pemerintah daerah merupakan salah satu dari fungsi pemerintah daerah dalam rangka pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan

Termasuk di dalamnya adalah pelayanan perijinan, Pelayanan perlu diselenggarakan semaksimal mungkin berorientasi pada kepentingan masyarakat selaku pengguna pelayanan. Tanpa menghilangkan makna tujuan penyelenggaraan kwenenangan negara dalam melakukan pembuatan kebijakan. Pelayanan perijinan perlu dilakukan secara

baik agar masyarakat tidak mengalami berbagai kendala dalam memenuhi kewajiban mengurus perizinan dalam melakukan berbagai aktivitas yang diwajibkan oleh peraturan perundang – undang untuk memiliki izin dari pemerintah.

Kendala – kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan dapat dieliminasi sehingga, pengurusan izin dapat dilakukan oleh masyarakat dengan, mudah, murah dan tidak bertele – tele. Semakin baiknya kualitas pelayanan perizinan, maka diharapkan semakin banyak aktivitas masyarakat yang dapat dikelola oleh negara, sehingga peran pemerintah menjadi semakin maksimal, guna mendorong dan memfasilitasi berbagai aktivitas tersebut, sehingga terjadi sinergi yang akan berdampak semakin positifnya kehidupan khususnya dibidang ekonomi yang ada. Rumusan masalah penelitian adalah "Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Surakarta?"

### **Tinjauan Pustaka**

Pelayanan perlu diselenggarakan semaksimal mungkin berorientasi pada kepentingan masyarakat selaku pengguna pelayanan. Tanpa menghilangkan makna tujuan penyelenggaraan kewenangan negara dalam melakukan pembuatan kebijakan. Pelayanan perizinan perlu dilakukan secara baik agar masyarakat tidak mengalami berbagai kendala dalam memenuhi kewajiban mengurus perizinan dalam melakukan berbagai aktivitas yang diwajibkan oleh peraturan perundang – undang untuk memiliki izin dari pemerintah.

Penilaian atas pelaksanaan pelayanan perizinan dalam masalah teori pelayanan terdapat dua pendekatan pengukuran kualitas pelayanan, yaitu pengukuran kualitas pelayanan yang berorientasi internal penyedia pelayanan dan pelayanan yang berorientasi eksternal pengguna pelayanan. Pendekatan pengukuran pelaksanaan

pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1982) digunakan konsep *service quality* disingkat *serqual*. Pendekatan ini menuntut pelayanan dari sisi pengguna pelayanan. Pelaksanaan pelayanan dikatakan berkualitas apabila masyarakat penyelenggaraan pelayanan tersebut sesuai dengan yang diharapkan atau *perceived minus expectancy*.

Sedangkan pendekatan kedua yang digunakan dalam menilai pelayanan adalah pendekatan yang berorientasi pada penyedia pelayanan. Pendekatan ini oleh Cronin dan Terry disebut sebagai pendekatan *service performance* atau *serperf*. Ukuran pelayanan ditentukan oleh penyedia pelayanan berupa standar pelayanan minimal (SPM). Penyelenggaraan pelayanan yang baik dilakukan apabila pelayanan tersebut memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan sebelumnya.

Model pengukuran pelayanan dapat pula dilakukan dengan tidak berfokus pada persepsi pelanggan atas harapan dan penerimaan pelayanan sebagaimana dikembangkan Parasuraman *et.al* (1994). Pengukuran kualitas layanan yang dilakukan Cronin dan Taylor (1994) berbeda dengan Parasuraman *et.al* (1994). Cronin dan Taylor (1994) mengajukan konsep yang disebut kinerja pelayanan (*service performance*), yaitu pengukuran kualitas layanan yang tidak lagi mengukur selisih persepsi dengan ekspektasi konsumen, melainkan dengan basis kinerja tanpa ekspektasi. Penelitian Cronin dan Taylor (1982) menguji ekspektasi pelanggan, persepsi dari kinerja penyedia layanan, pengukuran tingkat kepentingan dalam membangun empat alternatif yaitu pengukuran dari kualitas layanan, pengukuran langsung dari *service quality*, pengukuran kepuasan pelanggan dan niat pembelian.

Penggabungan kedua model pengukuran kualitas layanan, yaitu *servqual* (*service quality*) oleh Parasuraman *et.al*,

(1984) dan kinerja layanan, yaitu *servperf* (*service performance*) oleh Cronin dan Taylor (1982) memiliki indeks kesesuaian model atau konstruk yang terbaik dan mampu menjelaskan lebih banyak varian, sehingga model *servperf* ini lebih ideal untuk mengukur kualitas layanan. Menurut Wirat (2007) kinerja yang menentukan layanan bukan gap antara kinerja dan harapan yang dipersepsikan oleh konsumen. Sehubungan dengan ekspektasi pelanggan bahwa dinamika harapan pelanggan merupakan hasil proses pembelajaran dari pengalaman sebelumnya, dalam arti harapan pelanggan bisa semakin lama bisa meningkat dan juga bisa menurun.

Dua konsep pengukuran kualitas layanan yaitu konsep harapan pelanggan dan kinerja layanan diulas oleh Dabholkar *et.al* (1996), yang menjelaskan bahwa harapan pelanggan dalam waktu tertentu akan mengalami perbedaan. Harapan pelanggan yang diukur dengan persepsi bersifat instabil, bergantung pada banyak variabel baik internal maupun eksternal dari pelanggan. Sedangkan konsep kinerja pelayanan (*servperf*) menurut Dabholkar *et.al* (1996), memiliki *goodness of fit* yang lebih baik karena kinerja lebih konsisten dan lebih tepat dengan dukungan teori kualitas layanan yang telah ada. Pengukuran kualitas layanan dengan model perhitungan selisih antara persepsi dan ekspektasi seringkali mendapatkan hasil yang bersifat ambigu, karena kadang konsumen sulit mendefinisikan tentang ekspektasi yang ideal terhadap pelayanan produk.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan.**

Istilah "pelayanan" dalam konteks kualitas pelayanan adalah "produk jasa" Definisi kualitas pelayanan/jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckoff dalam Lovelock (2000), kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas

tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman *dkk.*, 1994). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Minat dan perhatian terhadap kualitas jasa / layanan pertama kali diperkenalkan oleh Gronroos (2000) dalam Tjiptono (2005) melalui konsep *perceived service quality* dan model kualitas jasa total. Pendekatan ini didasarkan pada riset perilaku pelanggan dan pengaruh ekspektasi menyangkut kinerja barang terhadap evaluasi purna konsumsi, diilustrasikan dalam konsep kualitas pelayanan yaitu membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.

### **Pengukuran Kualitas Pelayanan**

Pengukuran kualitas pelayanan Parasuraman *dkk.* (1994); Zeithaml dan Bitner (1990) menemukan bahwa sepuluh dimensi kualitas pelayanan dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut juga menjadi dasar model *SERVQUAL* dari Parasuraman *dkk.* (1994) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dianggap merupakan jurang antara tingkat pelayanan yang dirasakan dan harapan oleh pelanggan. Dengan demikian diusulkan lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Pendekatan kualitas layanan (Parasuraman *dkk.*, 1994; Walker, 1992) mengenai standar layanan meliputi faktor-faktor seperti diuraikan di bawah ini:

## Metode Penelitian

Lokasi Penelitian di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Surakarta. Jenis Penelitian: *analitic observasional* dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Populasi Target : Pengguna Pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Surakarta, selama survey dilakukan. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah diambil secara acak (*simple random sampling*) terhadap pengunjung yang melakukan pengurusan perijinan di Kantor KPT Kota Surakarta. Jumlah Sampel sebanyak 60 responden. Instrumen penelitian ini berupa kuisioner tertutup. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan telah ditentukan, sesuai dengan karakteristik pertanyaan yang ada, sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang telah disediakan. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan oleh pencacah. Berbekal kuisioner pencacah mendatangi langsung responden untuk selanjutnya meminta pendapat/mengajukan pertanyaan kepada responden untuk memberikan jawaban/pendapat atas pertanyaan yang ada dalam kuisioner. Pencacah membacakan pertanyaan/penyataan beserta jawabannya untuk dapat dipilih oleh responden, dan pencacah kemudian memberikan tanda silang pada pilihan jawaban responden di kertas kuisioner yang tersedia.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan lima dimensi (Parasuraman, dkk (1980), sebagai berikut:

- 1) *Reliability*: melaksanakan layanan yang dijanjikan, konsistensi, dan ketepatan, dalam mengukur *reliability* dapat dilihat dari: (1) Jadwal pelayanan; (2) Persyaratan perijinan; (3) Kecepatan pelayanan; (4) Kesigapan petugas.
- 2) *Responsiveness*: kesediaan untuk membantu dan menyediakan layanan yang dijanjikan, dalam mengukur *responsiveness* dapat dilihat dari: (1) Keramahan petugas; (2) Cepat tanggap petugas; (3) Ketersediaan

mekanisme keluhan

- 3) *Assurance*: pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, dalam mengukur *assurance* dapat dilihat dari: (1) Rasa tanggung jawab petugas; (2) Kesempurnaan dokumen; (3) Usaha memberikan pemahaman kepada pelanggan terkait dengan perijinan;
- 4) *Empathy*: menunjukkan perhatian individu dari perusahaan kepada pelanggannya. Dalam mengukur *empathy* dapat dilihat dari: (1) Tanggapan terhadap keluhan pengguna; (2) Kemampuan memberikan solusi;
- 5) *Tangible*, meliputi: sarana komunikasi, fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai. Dalam mengukur *tangible* dapat dilihat dari: (1) Kenyamanan ruangan kerja; (2) Penampilan petugas; (3) Kelengkapan peralatan pelayanan; (4) Kenyamanan ruang tunggu pelayanan; (5) Ketersediaan tempat parkir yang memadai; (6) Ketersediaan toilet yang memadai

Variable – variable tersebut diukur dengan skala likert dengan 5 (lima) derajat, sebagai berikut : Skore 1 = sangat tidak setuju (STS), skore 2 = tidak setuju (TS), Skore 3 = ragu – ragu (RR), Skore 4 = Setuju (S), dan skore 5 = sangat setuju (SS)

Sebagaimana rumusan masalah dan tujuan penelitian ini cenderung akan menghasilkan model sajian data yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian berupa angka – angka statistik deskriptif, karena itu analisis data data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, pengitungan nilai : *frekuensi, mean, dan median*.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian kualitas pelayanan KPPT Kota Surakarta berdasarkan lima dimensi pelayanan disajikan pada tabel 1, menunjukkan bahwa kelima indikator pelayanan KPPT Kota Surakarta semua

memiliki rata – rata mean score diatas 4, 27, artinya pelayanan KPPT Kota Surakarta memperoleh apresiasi cenderung sangat baik. Mean score tertinggi ada pada dimensi empathy (4,43) sedangkan men score terendah ada pada demensi tangible (3,97). Secara keseluruhan penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan perijinan yang diselenggarakan oleh KPPT Kota Surakarta memperoleh apresiasi cenderung sangat bak oleh masyarakat. Dengan kata lain KPPT Kota Surakarta menyelenggarakan pelayanan perijinan cenderung sangat berkualitas.

Tabel 1  
Distribusi Score Mean Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan	Total Score	Mean Score
Reliabilitas	952	3.97
Responsiveness	769	4.27
Assurance	1050	4.38
Empathy	532	4.43
Tangible	1024	4.3
Total Score	4327	21.35
Rata – Rata Grand Mean		4.27

Sumber : Data Primer, Juni 2011

Berikut ini disajikan hasil analisis data masing – masing demensi kualitas pelayanan KPPT Kota Surakarta:

1. Keahandalan (*reliability*) merupakan salah satu demensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan KPPT Kota Surakarta. Terdapat empat indikator guna mengukur variabel Keahandalan (*reliability*), yaitu: (1) ketepatan jadwal pelayanan; (2) Kesederhanaan persyaratan perijinan; (3)kecepatan pelayanan; dan (4) kesigapan petugas. Hasil peneltian atas empat indikator reliabilitas tersebut di paparkan pada tabel 2 Keseluruhan rata – rata skor indikator kehandalan (*reliability*) sebesar 3,97, yang berarti bahwa responden menilai kehandalan KPPT Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan perijinan sangat baik. Tabel 2

juga menjelaskan tentang pendapat responden untuk masing – masing indikator kehandalan (*reliability*) KPPT Kota Surakarta, sebagai berikut: (1) Jadwal pelayanan yang tepat waktu memperoleh apresiasi skor tertinggi dari responden pada penilaian setuju dan sangat setuju. Hal ini berarti bahwa responden menyakan ketepatan jawab pelayanan cenderung sangat baik; (2) Kecepatan pelayanan dan kesigapan petugas merupakan dua indikator reliabilitas yang memperoleh apresiasi dari responden tidak sebaik indikator ketepatan jadwal pelayanan dan kesederhanaan persyaratan perijinan. Walaupun score jawaban responden terbilang kecil atas indikator kecepatan pelayanan (skore 4); dan indikator kesigapan petugas (skore 2). Hal ini menunjukkan bahwa indikator kecepatan pelayanan dan kesigapan petugas perlu untuk dapat dilakukan evaluasi. Harapannya kedepan indikator kecepatan pelayanan dan kesigapan petugas dapat lebih baik.

Tabel 2  
Distribusi Data Reliabilitas

Pertanyaan	Score Jawaban Responden					Jumlah	Mean Score
	1	2	3	4	5		
Jadwal pelayanan	0	0	9	140	110	259	4.32
Persyaratan perijinan	0	0	3	140	70	213	3.55
Kecepatan pelayanan	0	4	15	120	75	214	3.57
Kesigapan petugas	0	2	3	116	145	266	4.43
Toatal Score dan Mean Score						952	15.87
Rata - Rata Grand Mean							3.97

Sumber : Data Primer, Juni 2011

2. Responsivitas atau cepat tanggap (*responsiveness*) rumah sakit diukur dari kesediaan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Terdapat tiga indikator indikator guna mengukur demensi responsiveness, yaitu: (1) keramahan

petugas; (2) cepat tanggap; dan (3) ketersediaan mekanisme keluhan. Hasil penelitian atas empat indikator reliabilitas tersebut di paparkan pada tabel 3 Keseluruhan rata – rata skor indikator kehandalan (*reliability*) sebesar 3,27, yang berarti bahwa responden menilai kehandalan KPPT Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan perijinan baik

Tabel 3  
Distribusi Data Responsiveness

Pertanyaan	Score Jawaban Responden					Jumlah	Mean Score
	1	2	3	4	5		
Keramahan Petugas	0	0	6	112	150	268	4.47
Kecepatan Tanggap	0	4	6	132	115	257	4.28
Ketersediaan Mekanisme Keluhan	0	6	30	108	100	244	4.07
Toatal Score Dan Mean Score						769	12.8
Rata - Rata Grand Mean							4.27

Sumber: Data Primer, Juni 2011

Tabel 3 juga menjelaskan tentang pendapat responden untuk masing – masing indikator responvenness KPPT Kota Surakarta, sebagai berikut: (1) Keramahan petugas memperoleh apresiasi skor tertinggi 150 skore sangat setuju; 122 skore setuju petugas bersikap ramah; tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju bila dikatakan bahwa petugas tidak ramah dalam memberikan pelayanan perijinan; (2) Kecepatan tanggap dan ketersediaan mekanisme keluhan merupakan dua indikator responsiveness yang memperoleh apresiasi dari responden tidak sebaik indikator keramahan petugas. Walaupun skore jawaban responden terbilang kecil atas indikator kecepatan tanggap petugas (skore 4); dan indikator kesetrsediaan mekanisme keluhan (skore 6) menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kecepatan tanggap petugas dan ketersediaan mekanisme keluhan dapat dilakukan evaluasi. Harapannya kedepan indikator kecepatan tanggap petugas dan

ketersediaan mekanisme keluhan dapat dilebih baik.

3. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan KPPT Kota Surakarta dalam menumbuhkan rasa percaya serta keyakinan kepada masyarakat akan pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan dengan kualitas baik. Jaminan KPPT Kota Surakarta atas pelayanan raperijinan tersebut dapat ditumbuhkan melalui persepsi pasien bahwa pihak KPPT memberikan jaminan yang baik atas pelayanan yang diberikan. Indikator *assurance* terdiri dari: (1) Tanggung jawab; (2) kesempurnaan dokumen , dan (3) usaha pemahamam terhadap nilai kegunaan dokumen perijinan. Hasil penelitian sebagaimana dideskripsikan pada Tabel 4 menjelaskan keseluruhan rata – rata skor indikator *assurance* sebesar 4,38, yang berarti bahwa responden menilai jaminan (*assurance*) KPPT Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan cenderung baik.

Tabel 4  
Distribusi Data Assurance

PERTANYAAN	Score Jawaban Responden					JUMLAH	Mean Score
	1	2	3	4	5		
Rasa tanggung jawab	0	0	6	124	135	265	4.42
Kesempurnaan dokumen	0	0	6	116	145	267	4.45
Usaha pemahaman atas kegunaan dokumen ijin	0	0	9	140	110	259	4.32
Toatal Score dan Mean Score						1050	17.5
Rata - rata Grand Mean							4.38

Sumber : Data Primer, Juni 211

Tabel 4 juga menjelaskan tentang pendapat responden untuk masing – masing indikator assurance KPPT Kota Surakarta, sebagai berikut: (1) Iindikator Kesempurnaan dokumen memperoleh apresiasi skor tertinggi 145 skore sangat setuju dokumen perijinan sempurna; 166 skore setuju dokumen perijinan sempurna; 6 skore kurang setuju dokumen perijinan sempurna; dan tidak

ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju bila dikatakan bahwa dokumen perijinan tidak sempurna; (2) Indikator usaha pemahaman atas kegunaan dokumen ijin merupakan indikator yang paling rendah memperoleh apresiasi responden. Responden mengapresiasi jawaban kurang setuju sebesar 9 skore; 140 skore setuju; dan 110 skore menyatakan sangat setuju apabila dikatakan usaha pemahaman kegunaan terhadap dokumen ijin dilakukan oleh KPPT Kota Surakarta. Dari data ini menunjukkan perlunya usaha lebih baik dari KPPT Kota Surakarta dalam mensosialisasikan nilai kegunaan atas dokumen perijinan yang diberikan kepada masyarakat.

4. *Empathy* (Empati) merupakan kemampuan KPPT Kota Surakarta untuk memberikan perhatian secara individu kepada para pelanggan. Indikator *empathy* terdiri dari: (1) tanggapan terhadap keluhan masyarakat; dan (2) kemampuan memberikan solusi. Tabel 5 menjelaskan bahwa keseluruhan rata – rata skor indikator *empathy* sebesar 4,43, yang berarti bahwa responden menilai empati (*empathy*) KPPT Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan baik.

Tabel 5  
Distribusi Data Empathy

Pertanyaan	Score Jawaban Responden					Jumlah	Mean Score
	1	2	3	4	5		
Tanggapan thd keluhan masyarakat	0	0	12	104	150	266	4.43
Kemampuan memberikan solusi	0	0	15	96	155	266	4.43
Toatal Score dan Mean Score						532	8.87
Rata - rata Grand Mean							4.43

Sumber: Data Primer, Juni 2011

Dari tabel 5 juga menjelaskan bahwa kedua indikator *empathy*, yaitu tanggapan terhadap keluhan dan kemampuan memberikan solusi atas keluhan masyarakat memperoleh apresiasi responden dengan skore relatif

lebih baik pada indikator kemampuan memberikan solusi. Data ini menunjukkan bahwa kedua indikator tersebut telah mampu ditunjukkan oleh KPPT Kota Surakarta dengan baik.

5. Bukti fisik (*tangible*) merupakan hal yang kasat mata dari pelayanan di KPPT Kota Surakarta yang langsung dapat dinilai oleh responden. Penilaian responden atas aspek *tangible* KPPT Kota Surakarta meliputi: (1) kenyamanan ruang kerja petugas; (2) penampilan petugas; (3) kelengkapan peralatan pelayanan; (4) kenyamanan ruang tunggu; (5) keamanan ruang parkir; dan (6) kebersihan kamarmandi.

Tabel 6  
Distribusi Data Tangible

Pertanyaan	Score Jawaban Responden					Jumlah	Mean Score
	1	2	3	4	5		
Kenyamanan ruang kerja	0	2	12	124	120	258	4.3
Penampilan petugas	0	2	3	116	145	266	4.43
Kelengkapan peralatan pelayanan	0	2	12	128	115	257	4.28
Ruang tunggu	0	4	9	112	135	260	4.33
Tempat parkir	0	2	6	132	120	260	4.33
Kamar mandi dan toilet	0	2	39	96	110	247	4.12
Toatal Score dan Mean Score						1024	25.8
RATA - RATA GRAND MEAN							4.3

Sumber : Data Primer 2011

Tabel 6 menjelaskan bahwa keseluruhan rata – rata skor indikator *tangible* sebesar 4,30, yang berarti bahwa responden menilai *tangible* KPPT Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan baik. Dari keseluruhan indikator yang digunakan untuk mengukur dimensi *tangible* indikator penampilan petugas memperoleh jumlah skore tertinggi yaitu 266 skore. Sedangkan indikator yang memperoleh jumlah skore terendah adalah indikator kebersihan kamarmandi dan toilet yang memperoleh jumlah skore

sebesar 247 skore. Oleh karena itu untuk meningkatkan aspek tangible KPPT Kota Surakarta dapat dilakukan dengan selalu memperhatikan kebersihan kamar mandi dan toilet.

## Kesimpulan

Penelitian ini menarik kesimpulan utama bahwa: kualitas pelayanan perijinan KPPT Kota Surakarta cenderung sangat baik. Berdasarkan analisis masing – masing dimensi pelayanan, yang terdiri dari dimensi reliabilitas, responsiveness; assurance; empathy dan tangible. Kelima dimensi kualitas pelayanan perijinan KPPT Kota Surakarta tersebut dimensi empathy merupakan dimensi yang paling baik dimiliki oleh KPPT Kota Surakarta. Petugas memiliki empati yang baik terhadap pelanggan. Dua indikator yang digunakan yaitu kecepatan tanggap petugas dan kemampuan memberikan solusi atas keluhan pelanggan telah dilakukan dengan baik. Petugas tidak saja memiliki daya tanggap yang cenderung sangat baik tetapi juga memiliki kemampuan memberikan solusi atas kesulitan pelanggan dalam melakukan transaksi pelayanan.

Walaupun semua dimensi memperoleh apresiasi cenderung sangat baik oleh responden, namun ada dimensi yang paling rendah, yaitu dimensi reliabilitas. Keandalan (reliabilitas) KPPT Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan memperoleh apresiasi paling rendah dibanding dimensi yang lain. Dari empat indikator yang digunakan untuk mengukur reliabilitas ada dua yang perlu diperhatikan yaitu Kecepatan pelayanan dan kesiapan petugas.

## Kepustakaan

Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. PT Rineka Cipta. Jakarta.

Assauri, S. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian*

*Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.

Abizar. 1998. Persepsi dan Preferensi Konsumen terhadap Merek Telepon Seluler, *Tesis*, Magister Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia: Jakarta.

Hammer & Morgan. 1999. *Customer Behavior and Marketing Action*, 5<sup>th</sup> ed. Cincinnati, Ohio: South-Western college Publising.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. Prentice Hall:New Jersey.

Kuntjoro, T., dan Jasri, H. 2007. Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit Sebagai Persyaratan Badan Layanan Umum dan Sarana Peningkatan Kinerja. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 10 (1) : 03 - 10.

Mulyono, S (1991). *Statistika untuk Ekonomi*. Lembaga , Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.

Murti, B, 2010, *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*, Gadjadmada University Press, YK.

Parasuraman A, V.A Z and LL. Berry, 1985, A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.

Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 4 Tahun 2008 tentang



- Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Boyolali.
- Prabowo, 1999, Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 9 (4) : 177 - 184.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Ratminto, W dan Atik S, *Manajemen Pelayanan* Cetakan II, Pustaka Pelajar 2006, Yogyakarta
- Sugiyono (2007). *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Sekaran, U. (2000). *Research, Methods for Business, A Skill – Building Approach. (Third Edition)*, John Wiley & Sons, Inc: Singapore.
- Stanton, W. J. (1992). *Fundamentals of Marketing*. (Edisi Indonesia oleh Sadu Sundani). Erlangga.: Jakarta.
- Syarif, 2000; *Perspektif Pemeriksa Terhadap Implementasi Standar Akuntansi Keuangan Sektor Publik*, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Sektor Publik*, Vol. 2, No. 2, hal. 9-32
- Tjiptono, F dan Gregorius, C .(2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Widayat (2004) ”*Service, Quality & Satisfaction*”, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Yamit, Z. (1996) *.Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Yamit, Z. (2005).*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta