

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO

THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT INVESTMENT AND INTEGRATED LICENSING BOARD OF KULON PROGO REGENCY

Nurul Ashariyah, Suranto

Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
13802242001@student.uny.ac.id, suranto@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: 1) angket dan 2) dokumentasi. Uji validitas butir dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment* dari Person. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Croanbach*. Data dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo termasuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 65% atau sebanyak 65 responden. Hasil perhitungan masing-masing dimensi yaitu: kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik kurang memuaskan dengan hasil persentase sebesar 38% atau sebanyak 38 responden, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kehandalan memuaskan dengan hasil persentase sebesar 52% atau sebanyak 52 responden, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap memuaskan dengan hasil persentase sebesar 50% atau sebanyak 50 responden, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi jaminan sangat memuaskan dengan hasil persentase sebesar 64% atau sebanyak 64 responden, dan kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati sangat memuaskan dengan hasil persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden. Selain itu, kesesuaian antara kualitas pelayanan dan ekspektasi masyarakat memuaskan dengan persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo memuaskan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan

Abstract

This study aimed to examine the service quality at Investment and Integrated Licensing Board of Kulon Progo Regency. This study was designed as a descriptive study utilizing a quantitative approach. The method of sampling applied in this study was non-probability sampling, namely accidental sampling. The data collection methods were as follows: 1) survey and 2) collecting relevant documents. Product Moment correlation method from Person was used to conduct the validity test of the instrument items. Meanwhile, Cronbach Alpha equation was used to conduct the reliability test. The data were analyzed using a statistics descriptive method in the form of percentages. The results showed that the service quality at Investment and Integrated Licensing Board of Kulon Progo Regency was categorized into satisfying with percentage of 65% or 65 respondents. The results of the calculation of each dimensions as follows: the service quality in terms of the tangible dimensions was poor with the percentage of 38% or 38 respondents, the service quality in terms of the reliability dimensions was satisfying with the percentage of 52% or 52 respondents, the service quality in terms of responsiveness dimensions was satisfying with the percentage of 50% or 50 respondents, the service quality in terms of the assurance dimensions was very satisfying with the percentage of 64% or 64 respondents, and service quality in terms of the empathy dimensions was very satisfying with the percentage of 54% or 54 respondents. In addition, the service quality was able to satisfy the expectations of society with the percentage of 54% or 54 respondents. Therefore, it was concluded that the service quality at Investment and Integrated Licensing Board of Kulon Progo Regency was satisfying.

Keywords: Quality, Service Quality Dimensions

PENDAHULUAN

Aktivitas pelayanan merupakan pekerjaan rutin yang biasa dilakukan, baik dalam organisasi *profit* maupun organisasi publik. Menurut Sinambela (2008, p.3) bahwa “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”. Kegiatan pelayanan berkaitan langsung dengan pelanggan atau masyarakat, sehingga diharapkan kegiatan pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan sekaligus memenuhi harapan setiap masyarakat.

Pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang baik diperlukan agar terwujud pelayanan yang efektif dan efisien, selain itu juga terwujud *good governance* sebagai tujuan utama Instansi Pemerintah.

Pelayanan merupakan aktivitas yang berperan penting dalam pencapaian tujuan setiap organisasi. Organisasi pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Tujuan utama pelayanan ialah untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kepuasan dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, namun pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah masih terdapat banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Tingkat kepatuhan aparat pelayanan publik terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik rendah. Noviarizal Fernandez (2015, <http://kabar24.bisnis.com/read/20151217/15/502765/pelayanan-publik-dua-kali-riset-hasilnya-tetap-tak-memuaskan> diakses pada 20 April 2016), riset terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman sebanyak dua kali menunjukkan hasil yang tidak memuaskan. Penilaian tersebut meliputi sistem informasi pelayanan publik, pengelolaan pengaduan, pelayanan khusus dan informasi biaya, serta standar pelayanan seperti informasi biaya, prosedur dan persyaratan pelayanan. Sampel terdiri atas 22 kementerian, 15 lembaga, 33 provinsi dan 114 kabupaten/kota. Hasil riset menunjukkan bahwa dari 22 sampel kementerian, 6 kementerian berzona hijau atau

kategori patuh tinggi, 12 kementerian berzona kuning atau patuh sedang, dan 4 kementerian berzona merah atau patuh rendah. Sementara dari 15 lembaga yang dijadikan sampel, 3 lembaga masuk zona hijau, 9 zona kuning, dan 3 berzona merah. Hasil yang relatif sama juga terjadi di tingkat provinsi di mana dari 33 sampel, 3 provinsi berzona hijau, 17 berzona kuning dan 13 berzona merah. Adapun dari 114 sampel di tingkat kabupaten/kota, 6 daerah masuk zona hijau, 33 zona kuning dan 75 berzona merah. Riset tersebut jelas menggambarkan rendahnya kualitas pelayanan publik dan rendahnya kepatuhan penyelenggara pelayanan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 51,63% sampel berada pada zona merah, artinya pelayanan publik harus lebih mendapat perhatian. Angka tersebut dapat menunjukkan buruknya kualitas pelayanan di Indonesia.

Berdasarkan data tersebut tentunya bertentangan dengan upaya mewujudkan *good governance* melalui pemberian pelayanan yang efektif dan efisien. Berdasarkan pra observasi yang telah dilakukan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ditemukan beberapa permasalahan, antara lain sarana prasarana kerja belum representatif dan aktivitas pelayanan belum optimal. Keadaan tersebut menghambat kelancaran proses pelayanan bagi masyarakat. Kondisi kantor yang terpisah menyebabkan pelaksanaan kerja menjadi kurang optimal, sebagai contoh ketika sub bidang perizinan membutuhkan tanda tangan kepala Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang berada di kantor Unit I maka harus datang ke kantor Unit I atau sebaliknya. Kondisi kantor yang terpisah juga menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan dalam menemukan kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Ruang pelayanan yang bising karena perbincangan antarpegawai, tempat parkir yang terbatas, papan nama kantor yang tidak jelas, dan lingkungan yang kurang mendukung kegiatan pelayanan. Sebagian masyarakat sulit memperoleh informasi menyeluruh terkait prosedur pelayanan di Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Masyarakat kurang memahami alur izin yang diberikan. Kondisi-kondisi tersebut menyebabkan kurang optimalnya proses pelayanan perizinan bagi masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang

dapat menunjukkan kinerja aparat pemerintah khususnya di Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan hasil pengamatan di Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, setiap masyarakat atau penerima layanan belum mendapatkan lembar survei kepuasan masyarakat setelah mendapatkan layanan. Sehingga, di Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo belum diketahui tingkat kepuasan masyarakat atau kualitas pelayanan di Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan uraian tersebut maka perlu diketahui kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Kualitas menurut Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Hardiyansyah (2011, p.36) “kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”. Artinya bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan, karena sangat mustahil menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penilaian terhadap kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh tinggi atau rendahnya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang akan diterimanya. Semakin terpenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima masyarakat maka masyarakat akan semakin puas.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai alternatif dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu

Kabupaten Kulon Progo yang beralamat di Jalan KHA. Dahlan Wates. Adapun pelaksanaan penelitian pada 27 April – 17 Mei 2016.

Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah 100 masyarakat pemohon izin di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang dipilih secara acak.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket dan dokumentasi.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: angket dan pedoman dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk persentase dengan skala kriteria seperti pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Skala Kriteria

No	Rentang Nilai (i)	Kategori
1	Di atas $M_i + 1,5 SD_i$	Sangat Memuaskan
2	M_i sampai dengan $< M_i + 1,5 SD_i$	Memuaskan
3	$M_i - 1,5 SD_i$ sampai $< M_i$	Kurang Memuaskan
4	Di bawah $M_i - 1,5 SD_i$	Tidak Memuaskan

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dianalisis melalui dimensi berikut:

1. Bukti Fisik

Dimensi ini diukur dengan menggunakan 8 butir pernyataan yang telah disediakan. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18.00 for Windows* diperoleh data seperti pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Bukti Fisik

No	Rentang Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	$x \geq 26$	23	23	Sangat Memuaskan
2	$20 \leq x < 26$	33	33	Memuaskan
3	$14 \leq x < 20$	38	38	Kurang Memuaskan
4	$x < 14$	6	6	Tidak Memuaskan
Jumlah		100	100	

Berdasarkan tabel 2 tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari

dimensi bukti fisik kurang memuaskan. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah jawaban responden terbanyak pada kategori kurang memuaskan sejumlah 38 responden (38%).

Kondisi fisik di Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo masih terdapat beberapa kekurangan, diantaranya belum tersedia tempat parkir. Tempat parkir yang ada sekadar menggunakan halaman depan kantor. Selain itu, belum ada petugas keamanan di tempat parkir tersebut. Ruang arsip juga belum tersedia secara baik sekadar menyekat sebelah tempat parkir yang digunakan untuk parkir pegawai. Kondisi bangunan di unit dua juga terdapat beberapa kekurangan, yaitu terdapat dinding yang retak dan plafon yang rusak. Rencana Strategis (Renstra) Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun 2011-2016 juga menjelaskan bahwa “kondisi sarana dan prasarana BPMPT sebagian dalam kondisi baik”. Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo juga menyediakan fasilitas toilet dengan kondisi yang baik dan bersih serta disediakan tempat ibadah untuk masyarakat penerima kegiatan pelayanan publik. Fasilitas pendukung kegiatan pelayanan lainnya di Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo antara lain, ruang pelayanan yang menggunakan AC dan terdapat televisi, air minum, dan area merokok yang berada di bagian belakang kantor.

Permasalahan lain yang dihadapi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sesuai Renstra BPMPT Kabupaten Kulon Progo Tahun 2011-2016 yaitu belum representatifnya sarana prasarana kerja (ruangan pelayanan, mobil survei, ruang kerja, papan nama, dan plakat penunjuk arah). Permasalahan lain yang dihadapi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yaitu belum optimalnya jaringan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE). Berkaitan dengan berbagai hal yang dihadapi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, maka kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik masih belum memberikan kepuasan bagi sebagian masyarakat.

2. Kehandalan

Dimensi ini diukur dengan menggunakan 9 butir pernyataan yang telah disediakan. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 18.00 for Windows* diperoleh data seperti pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Kehandalan

No	Rentang Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	$x \geq 29,25$	34	34	Sangat Memuaskan
2	$22,5 \leq x < 29,25$	52	52	Memuaskan
3	$15,75 \leq x < 22,5$	14	14	Kurang Memuaskan
4	$x < 15,75$	0	0	Tidak Memuaskan
Jumlah		100	100	

Berdasarkan tabel 3 tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kehandalan memuaskan. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah jawaban responden terbanyak pada kategori memuaskan sejumlah 52 responden (52%).

Masyarakat dapat datang langsung ke kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo untuk melakukan permohonan izin setelah melengkapi persyaratan berkas yang dapat diperoleh secara langsung dengan datang ke kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo atau dengan men-*download* di *website* Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Namun, pemanfaatan jaringan teknologi ini belum optimal yaitu masih kurang dari 10%, meskipun sejak tahun 2009 Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo telah menyelenggarakan sosialisasi pelayanan perizinan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) atau bagan mekanisme perizinan telah dipasang di kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, namun secara umum untuk 61 jenis perizinan karena keterbatasan kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo tidak memungkinkan untuk memasang seluruh bagan mekanisme perizinan. Sedangkan seluruh informasi mekanisme pelayanan untuk setiap jenis perizinan dapat diakses melalui *website* Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Bagi sebagian masyarakat yang kurang terbuka terhadap kemajuan IPTEK tentu akan kesulitan untuk memperoleh informasi perizinan.

Laporan pengaduan masyarakat di kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo menunjukkan bahwa terdapat beberapa masyarakat merasa keberatan dengan retribusi izin gangguan yang harus mereka bayar. Sebagian masyarakat menilai bahwa biaya perizinan (IMB, HO, Reklame, Trayek) masih tergolong tinggi bagi masyarakat

di Kabupaten Kulon Progo, meskipun dalam penentuan biaya perizinan telah melibatkan beberapa anggota masyarakat. Sebagian masyarakat dapat memahami kenaikan biaya karena perubahan peraturan tersebut, namun bagi masyarakat yang tidak mampu membayar dapat mengajukan keringanan melalui surat yang ditujukan kepada Bupati Kulon Progo.

Beberapa kendala di atas tentu menjadi faktor penghambat dalam menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat. Namun, dilihat dari dimensi kehandalan hasil penelitian menunjukkan hasil yang memuaskan. Kecakapan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan mengenai standar operasional prosedur dan kemampuan menerapkan standar pelayanan, serta selaras dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Izin Gangguan yang menjelaskan bahwa dalam pemberian izin harus dilaksanakan secara lengkap, jelas, terukur, rasional, dan terbuka, serta memberikan pelayanan kepada pemohon izin secara adil, pasti, dan tidak diskrimantif.

3. Daya Tanggap

Dimensi ini diukur dengan menggunakan 9 butir pernyataan yang telah disediakan. Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS 18.00 for Windows diperoleh data seperti pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Daya Tanggap

No	Rentang Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	$x \geq 29,25$	48	48	Sangat Memuaskan
2	$22,5 \leq x < 29,25$	50	50	Memuaskan
3	$15,75 \leq x < 22,5$	2	2	Kurang Memuaskan
4	$x < 15,75$	0	0	Tidak Memuaskan
Jumlah		100	100	

Berdasarkan tabel 4 tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap memuaskan. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah jawaban responden terbanyak pada kategori memuaskan sejumlah 50 responden (50%).

Ketika masyarakat datang ke Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, petugas pelayanan selalu berada di ruang pelayanan. Petugas selalu siap menyambut dan memberikan layanan kepada masyarakat sehingga kegiatan pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Mereka juga mampu

mendengarkan pengaduan maupun keluhan masyarakat dengan baik, serta dengan cepat berusaha merespon keluhan masyarakat. Contohnya, pengaduan dan keluhan oleh masyarakat terkait dengan biaya izin yang terlalu tinggi, petugas segera memberikan solusi dengan mengajukan surat permohonan keringanan biaya izin yang ditujukan kepada Bupati Kulon Progo.

4. Jaminan

Dimensi ini diukur dengan menggunakan 4 butir pernyataan yang telah disediakan. Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS 18.00 for Windows diperoleh data seperti pada tabel 5 berikut:

Tabel 5. Jaminan

No	Rentang Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	$x \geq 13$	64	64	Sangat Memuaskan
2	$10 \leq x < 13$	35	35	Memuaskan
3	$7 \leq x < 10$	1	1	Kurang Memuaskan
4	$x < 7$	0	0	Tidak Memuaskan
Jumlah		100	100	

Berdasarkan tabel 5 tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi jaminan sangat memuaskan. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah jawaban responden terbanyak pada kategori sangat memuaskan sejumlah 64 responden (64%).

Standar penyelenggaraan pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo berdasarkan undang-undang, peraturan pemerintah/ kementerian baik tingkat pusat maupun daerah, dan keputusan kepala badan dan kepala daerah. Standar yang digunakan tersebut dicantumkan dalam Renstra Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, sehingga Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dapat memberikan jaminan keamanan dan legalitas terhadap izin yang dikeluarkannya. Petugas pelayanan memiliki keahlian, pengetahuan, dan sopan santun dalam memberikan layanan dan berkomunikasi dengan masyarakat sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

5. Empati

Dimensi ini diukur dengan menggunakan 4 butir pernyataan yang telah disediakan.

Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS 18.00 for Windows diperoleh data seperti pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Empati

No	Rentang Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	$x \geq 13$	54	54	Sangat Memuaskan
2	$10 \leq x < 13$	44	44	Memuaskan
3	$7 \leq x < 10$	2	2	Kurang Memuaskan
4	$x < 7$	0	0	Tidak Memuaskan
Jumlah		100	100	

Berdasarkan tabel 6 tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati sangat memuaskan. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah jawaban responden terbanyak pada kategori sangat memuaskan sejumlah 54 responden (54%).

Petugas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan senantiasa bersikap ramah dan tidak membedakan setiap masyarakat. Petugas pelayanan akan memberikan perlakuan khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan mampu menghargai setiap masyarakat dan mampu bersikap adil sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

6. Harapan/Ekspektasi Pelanggan

Kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi masyarakat dijabarkan ke dalam 5 pernyataan yang telah disediakan. Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS 18.00 for Windows diperoleh data seperti pada tabel 7 berikut:

Tabel 7. Ekspektasi/Harapan Pelanggan

No	Rentang Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	$x \geq 16,25$	34	34	Sangat Memuaskan
2	$12,5 \leq x < 16,25$	54	54	Memuaskan
3	$8,75 \leq x < 12,5$	12	12	Kurang Memuaskan
4	$x < 8,75$	0	0	Tidak Memuaskan
Jumlah		100	100	

Berdasarkan tabel 7 tersebut dapat diketahui bahwa kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi masyarakat termasuk dalam kategori

memuaskan. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah jawaban responden terbanyak pada kategori memuaskan sejumlah 54 responden (54%).

Kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi pelanggan ditinjau melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari kelima dimensi tersebut, dimensi bukti fisik menunjukkan hasil yang kurang memuaskan bagi sebagian masyarakat karena sarana dan prasarana yang kurang representatif, sebagian fasilitas dalam kondisi rusak, tempat parkir yang terbatas, serta lingkungan yang kurang mendukung masyarakat dalam pengurusan izin. Fasilitas yang menunjang di kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo antara lain, ruang tunggu pelayanan telah dipasang AC, tersedia air minum bagi masyarakat, fasilitas hiburan berupa televisi, jumlah kursi tunggu yang memadai, dan area merokok bagi masyarakat sehingga masyarakat lainnya tidak merasa terganggu.

Penampilan petugas merupakan kesan pertama yang dapat dinilai oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, penampilan petugas memperoleh skor rata-rata paling tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya pada dimensi bukti fisik. Petugas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam melayani menggunakan seragam yang terlihat rapi dan sopan. Kedisiplinan petugas pelayanan dan kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu pelayanan menempati urutan kedua dan ketiga dengan rata-rata perolehan skor yang sama. Kemudahan dalam memperoleh informasi menunjukkan rata-rata skor hasil penelitian yang rendah. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo salah satu tugasnya yaitu sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan publik, informasi terkait jam operasional kegiatan pelayanan merupakan informasi primer yang sebaiknya disediakan, namun berdasarkan pengamatan informasi ini belum tersedia.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam kategori memuaskan dan dapat memenuhi harapan masyarakat. Keterbatasan fasilitas dan kondisi fasilitas yang

kurang mendukung di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo tidak berpengaruh terhadap kinerja petugas di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan. Untuk itu, kinerja petugas pelayanan dan aparat pemerintahan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dapat dijadikan contoh dalam mewujudkan pelayanan prima kepada publik.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo memuaskan dengan hasil persentase 65% atau sebanyak 65 responden, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan dapat dijelaskan bahwa:
 - a. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik kurang memuaskan dengan hasil persentase sebesar 38% atau sebanyak 38 responden.
 - b. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kehandalan memuaskan dengan hasil persentase sebesar 52% atau sebanyak 52 responden.
 - c. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap memuaskan dengan hasil persentase sebesar 50% atau sebanyak 50 responden.
 - d. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi jaminan sangat memuaskan dengan hasil persentase sebesar 64% atau sebanyak 64 responden.
 - e. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati sangat memuaskan dengan hasil persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden.
2. Kesesuaian antara kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dan ekspektasi masyarakat memuaskan dengan persentase sebesar 54% atau sebanyak 54 responden. Artinya, harapan masyarakat terhadap pelayanan yang akan diterima dapat terpenuhi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Supaya aparat pemerintahan khususnya di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

mempertahankan dan berupaya meningkatkan kinerja pelayanan yang sudah baik, yaitu dengan cara mengadakan pelatihan pelayanan prima khususnya bagi tenaga pemberi layanan.

2. Supaya aparat pemerintahan khususnya di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dapat membenahi fasilitas atau tempat pelayanan publik agar lebih nyaman, yaitu memisahkan antara ruang pelayanan dan ruang kerja pegawai.
3. Supaya aparat pemerintahan khususnya di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo memberikan angket kualitas pelayanan kepada setiap masyarakat pemohon izin untuk mengevaluasi kualitas layanan yang telah diberikan.
4. Supaya aparat pemerintahan khususnya di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu memberikan sosialisasi terkait perizinan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Noviarizal Fernandez. (2015). *Pelayanan Publik Dua Kali Riset Hasilnya Tetap Tak Memuaskan*. Diakses tanggal 13 Januari 2016 dari <http://kabar24.bisnis.com/read/20151217/15/502765/pelayanan-publik-dua-kali-riset-hasilnya-tetap-tak-memuaskan>.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Izin Gangguan
- Rencana Strategis Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun 2011 – 2016

Profil Singkat

Saya adalah Nurul Ashariyah yang lahir pada tanggal 16 Juli 1992 di Purworejo, Jawa Tengah. Saya mahasiswa Program Kelanjutan Studi (PKS) Prodi Pendidikan Administrasi

Perkantoran S1 angkatan 2013.

Dr. Drs. Suranto, M.Pd., M.Si. adalah dosen pembimbing skripsi. Beliau lahir pada tanggal 6 Maret 1961. Riwayat pendidikan S1 Ilmu Komunikasi Universitas Gadjah Mada lulus tahun 1986, S2 Penelitian dan Evaluasi Pendidikan IKIP Yogyakarta lulus tahun 1996, S2 Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran lulus tahun 2000, dan S3 Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta lulus tahun 2013.