

Kualitas Pelayanan Perijinan Usaha Bagi Pengembangan Usaha di Daerah

Irma Irawati P
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Wiraraja

Abstract

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Sumenep terhadap kepuasan pelanggan. Perkembangan masyarakat yang semakin hari semakin dominan, berpengetahuan, tingkat kehidupan dan pendidikan, perkembangan ekonomi atau kemampuan ekonomi masyarakat semakin baik mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan berubah atau meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas, karena fokus dari kualitas adalah kepuasan pelanggan itu sendiri. Dalam pengertian strategik, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). (Gaspersz, 2002:4). Dalam penulisan ini fokus penelitian adalah kualitas pelayanan dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan eksternal pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Sumenep.

Untuk menjawab permasalahan bagaimanakah kualitas pelayanan perijinan usaha oleh aparat Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal kepada masyarakat pemilik usaha sebagai pelanggan eksternal, penulis mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yaitu dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah tipe/jenis penelitian survei. Untuk menguji hipotesis adanya pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*, terhadap kualitas pelayanan, dipergunakan analisis regresi linier berganda, dari hasil perhitungan dengan mempergunakan computer program SPSS for release 11.

Dari hasil penelitian menunjukkan, bahwa secara parsial (uji t) terdapat dua dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu *reliability* t (hitung) < nilai t (table) atau $0,134 < 2.000$, maka H_0 diterima dan *assurance* t (hitung) < nilai t (table) atau $1,394 < 2.000$, maka H_0 diterima. Namun secara simultan (uji F) dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, *tangibles*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang mengurus perijinan usaha pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal, dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $19,776 > 2,37$ dan R Square sebesar 0,647 bahwa 64,70% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh lima dimensi ServQual dari Parasuraman dkk, sedangkan 35,30% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam

penelitian ini. Pengaruh yang paling besar (dominan) adalah *responsiveness* yaitu berkenaan dengan kesediaan, kemauan petugas untuk membantu pelanggan dan merespon keinginan pelanggan, diikuti *empaty* yaitu kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan oleh personal atau individu kepada pelanggan dalam memahami (membantu) masalah pelanggan, *tangibles* yaitu penampilan fisik gedung dan pegawai, serta sarana prasarana yang mendukung pelayanan, *assurance* yaitu mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/organisasi dan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggan dengan jaminan pengetahuan, kemampuan, keandalan dan sopan santun pegawai dan *reliability* yaitu kemampuan perusahaan/organisasi untuk memberikan pelayanan dengan akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan.

Key words: Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan, Dimensi Kualitas Pelayanan

Latar Belakang

Dalam era globalisasi yang ditandai oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang informasi, telekomunikasi dan transportasi, mengakibatkan arus barang, jasa dan informasi bergerak cepat telah pula mengakibatkan munculnya kompetisi yang sangat ketat, dan merupakan tantangan yang semakin besar bagi organisasi bisnis maupun organisasi non bisnis (publik). Dengan adanya kemudahan memperoleh informasi dan berkomunikasi karena canggihnya teknologi, manusia semakin tahu dan semakin cerdas. Perkembangan masyarakat yang semakin hari semakin dominan, berpengetahuan, tingkat kehidupan dan pendidikan, perkembangan ekonomi atau kemampuan ekonomi masyarakat semakin baik mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Perubahan ini berakibat pula kepada masyarakat sebagai pelanggan (konsumen), yaitu mempengaruhi kemampuan daya beli seseorang, pelanggan semakin banyak pilihan (cerewet dan rewel). Hal tersebut dimanifestasikan dalam bentuk semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan dan keinginan pelanggan (konsumen) terhadap *private* maupun *public goods*. Mereka mempunyai banyak akses ke berbagai produk, memiliki banyak sumber informasi untuk membeli sehingga sangat sulit untuk dipuaskan.

Telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan berubah atau meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas, karena fokus dari kualitas adalah kepuasan pelanggan itu sendiri. Dalam pengertian strategik, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). (Gaspersz, 2002:4). Jika harapan pelanggan sesuai, sama dengan apa yang diterima dan dirasakan, bahkan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi salah satu bagian yang perlu mendapat perhatian dan penting bagi peningkatan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi petunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif untuk bisa menciptakan dan atau memberi produk barang dan jasa layanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditetapkan oleh pihak yang dilayani, tetapi juga oleh pihak yang ingin dipuaskan yaitu pelanggan. Terciptanya kualitas layanan tentu akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan yaitu pelanggan. Sebenarnya jika berbicara mengenai kepuasan pelanggan dapat dikatakan masih bersifat abstrak, karena pencapaian kepuasan pelanggan dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks maupun rumit. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan secara lebih baik bukan merupakan hal yang mudah, karena harus mengamati harapan dari pelanggan, hasil yang dirasakan pelanggan dan juga kepuasan pelanggan. Untuk penyedia jasa layanan yang berorientasi terhadap pelanggan, mengharuskan secara cermat menentukan kebutuhan pelanggan dari sudut pandang pelanggan dan bukan dari sudut pandangnya sendiri.

Pelayanan yang baik dan berkualitas pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan petugas.

Menurut Davis dalam Yamit (2005:80) " kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Kualitas pelayanan menurut Wyckoff (dalam Tjiptono, 1996:188) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keunggulan pelanggan. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kualitas bertumpu pada kebutuhan dan harapan konsumen, artinya tujuan pelayanan adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk itu berarti diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan atau keinginan pelanggan. Oleh karenanya penyelenggaraan pelayanan harus selalu mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) (Barata, 2003).

Sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 yang disempurnakan dengan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut : (a) Hak dan

kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak, (b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat. (c) Mutu dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi kemanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. (d) Pemerintah berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan 8 (delapan) sendi pelayanan prima. Pelayanan Prima dapat diartikan sebagai "pelayanan terbaik", dalam bisnis disebut "layanan istimewa" (*excellent service*)" (Barata, 2003). Dengan demikian esensi pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat minimal sesuai dengan standart pelayanan prima.

Walaupun dengan ditetapkannya keputusan tersebut di atas diharapkan dapat berfungsi sebagai pedoman dan petunjuk teknis bagi penyelenggara pelayanan publik , demi terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima atau sebagai upaya menghasilkan "*high quality public goods and service*", namun kenyataan menunjukkan masih banyaknya keluhan serta ketidakpuasan terhadap kualitas aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan publik. (LP3ES,1997)

Dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi, perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku "melayani, bukan dilayani", "mendorong, bukan menghambat", "mempermudah, bukan mempersulit", "sederhana, bukan berbelit-belit", "terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang" (Mustopadidjaja (2003) dalam Sudrajat,2005). Oleh karena itu pelayanan publik harus merubah posisi dan peran yang selama ini dilakukan. Peranan yang selama ini suka mengatur dan minta dilayani harus diubah menjadi suka melayani, suka mendengarkan tuntutan kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat

Hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus satu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, tidak ada kepastian jangka waktu tentang penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak responsive, serta terjadinya praktek pungutan liar , di samping itu ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai media massa tentang rendahnya kualitas pelayanan publik, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. (Sudrajat,2005)

Adanya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan perilaku dan kegiatan pejabat publik (birokrasi) merupakan suatu indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, bahwa pelayanan publik dianggap masih lamban, kurang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat, kurang terbuka dan kurang efisien. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas telah menjadi harapan semua orang, baik konsumen (pelanggan) maupun produsen. Tidak jarang pula bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik pada gilirannya menjadi penyebab timbulnya kasus-kasus. Hal itu juga berdampak pada hal yang lebih luas, yaitu ketidakpercayaan swasta dan pihak asing untuk menanamkan investasinya, karena ketidakpastian dalam pemberian pelayanan publik. Efek negatifnya, tentu saja adalah ketidakmampuan daerah untuk terus berkembang dalam meningkatkan iklim investasi maupun bagi pengembangan usaha di daerah.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan menurut Day (dalam Tiptono) adalah "respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan pelanggan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya". Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Sedang kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi atau memakainya. Dengan demikian penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan (sebelum menerima pelayanan) dan pengalaman mereka (setelah menerima pelayanan). Sebagai misal apabila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah harapan pelanggan maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tiptono, 1996). Pelanggan mengeluh karena tidak puas, tidak puas karena harapan-harapannya tidak terpenuhi. Menurut Yamit (2005:19) Pengukuran kualitas produk dan jasa pelayanan, pada dasarnya hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu ditentukan oleh variabel harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan. Untuk mengukur kinerja pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat terhadap pelayanan pada hakekatnya kita hanya akan tahu tingkat masing-masing pelanggan dari pernyataan pelanggan yang bersangkutan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (1996): mengidentifikasi 5 (lima) dimensi kualitas yaitu, *Responsiveness* (cepat tanggap), *Reliability* (keandalan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (penampilan fisik), dan *Assurance* (jaminan). Menurut Yamit (2005:19) 5 (lima) dimensi tersebut adalah sangat tepat digunakan untuk mengukur kualitas jasa pelayanan. Dengan melalui analisa tersebut dapat diketahui tanggapan dari masyarakat atau pelanggan baik dari aspek kegagalan maupun kepuasan.

Menurut Barata (2003), "pelanggan dibedakan menjadi dua kelompok yaitu konsumen internal (*internal consumer*) atau pelanggan internal (*internal customer*) dan konsumen eksternal (*eksternal consumer*) atau pelanggan

eksternal (*exsternal customer*). Sedang menurut Gaspers (2002:33) mengenai pelanggan yang harus dipuaskan terdiri dari (1) Pelanggan internal (*internal customer*) adalah orang yang berada dalam organisasi dan memiliki pengaruh pada performansi (performance) pekerja aparat; (2) Pelanggan antara (*intermediate customer*) adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk; (3) Pelanggan eksternal (*exsternal customer*) adalah pembeli atau pemakai akhir produk, sering disebut sebagai pelanggan nyata (*real customer*).

Kemudian dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, disamping pemerintah mengeluarkan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ditetapkan juga Kebijakan Otonomi Daerah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Dengan telah ditetapkannya kebijakan otonomi daerah oleh pemerintah sejak tahun 2001 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka diharapkan aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.

Mengenai kaitan kebijakan otonomi daerah dengan pelayanan publik, Wahab (2002) berpendapat, bahwa "desentralisasi apapun bentuknya mengandung makna adanya upaya sistematis untuk semakin mendekatkan pelayanan publik pada rakyat". Pendapat tersebut sejalan dengan Smith (1985) yang mengatakan bahwa "salah satu cara untuk mendekatkan pemerintahan kepada masyarakat dengan menerapkan kebijakan desentralisasi. Tentang dekatnya pemerintah dengan masyarakat, Rasyid (1998) berasumsi "jika pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat, maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsif, akomodatif, inovatif dan produktif.

Namun pada kenyataannya masyarakat masih mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Berbagai macam pengaduan atau keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan tersebut disampaikan atau diberitakan dalam media elektronik maupun media surat kabar, seperti misalnya Jawa Pos dan Seputar Indonesia yaitu melalui surat pembaca sebagaimana berikut, (1) Seorang warga di Jakarta mengeluhkan kenaikan biaya parkir oleh Pemda namun tidak diikuti oleh kualitas pelayanan yang lebih baik, area parkir disewakan kepada orang-orang yang bersikap preman sehingga pelayanan yang diberikan buruk. Tidak ada rasa aman dan nyaman bagi pemilik kendaraan, karena rawan pencurian dan nampaknya petugas menutup mata terhadap kejadian tersebut (Seputar Indonesia, 5 Januari 2007). (2) Ternyata aparat atau abdi masyarakat yang bersih dan berwibawa bisa jadi hanya slogan semata, buktinya ketika salah seorang warga Kelurahan Darmo Kecamatan Wonokromo mengurus surat untuk kelengkapan penarikan tabungan BTN atas nama almarhum orang tuanya

diwajibkan membayar Rp. 400.000 oleh Sekretaris Kelurahan padahal secara teknis operasional Lurah hanya membubuhkan tanda tangan ternyata setelah dikonfirmasi kepada Lurah setali tiga uang (Jawa Pos, 21 Mei 2006).

Melalui akses komunikasi SMS dan PO BOX 9949 Jakarta 10000 seperti diumumkan oleh Presiden pada tanggal 15 Juni 2005 dalam Marbun dengan mekanismenya didapatkan berbagai laporan dan pengaduan masyarakat diantaranya tentang pelayanan publik, "... rakyat menginginkan adanya pembenahan dan penertiban dalam pelayanan aparat, menyangkut kelancaran kehidupan dalam bernegara dalam biaya, waktu maupun proses yang transparan dan praktis. Penekanan harapan rakyat terutama terarah kepada pemberantasan pungutan-pungutan liar dan biaya-biaya tambahan yang tidak sesuai aturan ". (Marbun, 2006: xviii)

Pengaduan atau permasalahan mengenai pelayanan publik yang diterima melalui akses SMS dan PO BOX 9949 Jakarta 10000 tersebut yang diterima hingga tanggal 30 Juni 2006 terdapat beragam persoalan dari masyarakat, meliputi permasalahan pembangunan infrastruktur seperti perbaikan jalan yang telah mengalami kerusakan. Demikian pula pengurusan administrasi yang meliputi pelayanan perizinan, pensertifikatan tanah, pengurusan KTP, Surat Izin Mengemudi, Visa dan Paspor. Pengaduan-pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik tersebut beberapa diantaranya, (1) Rakyat menyampaikan kesulitan dalam pengurusan sertifikat tanah di Desa Sumberlawang, Sragen Jawa Tengah yang telah diurus melalui Lurah Desa Kacangan sejak tahun 2003 dengan disertai pelunasan biayanya, namun hingga kurun waktu lebih dua tahun belum ada penyelesaiannya (Marbun, 2006 : 96-97). (2) Seorang warga menyampaikan mengenai pelayanan perizinan tinggal atau visa dan paspor di wilayah Jakarta Barat dan Pusat yang sarat dengan tambahan biaya di luar ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan kebingungan masyarakat. (Marbun, 2006 : 105)

Dikatakan pula oleh Soekarwo (Sekretaris Daerah Propinsi Jawa Timur) bahwa masih ada pengaduan masyarakat tentang pelayanan di lingkungan instansi Pemprop Jatim, yakni terdapat 3600 pengaduan masalah pelayanan. Yang memiliki skor tertinggi Badan Pertanahan Nasional Jatim dan kedua Perusahaan Daerah Air Minum (www.d-infokom-jatim.go.id). Bahkan dalam banyak kasus hasil penelitian Agus Dwiyanto, di Sumatera Barat, Sulawesi Selatan, dan Daerah Isimewa Yogyakarta, menunjukkan bahwa prosentase masyarakat yang mengalami kekecewaan terhadap pelayanan publik yang dilakukan aparaturnegara tetap tinggi (Dwiyanto, 2002).

Dalam aspek perijinan usaha , ternyata pelaksanaan otonomi daerah belum secara signifikan memperbaiki kualitas pelayanan dalam perizinan usaha. Bahkan ada kecenderungan jumlah biayanya meningkat, sebanyak 29,5 % responden Kota Surabaya menyatakan jumlah biaya dalam pengurusan izin lebih banyak. Sedangkan di Jember sebanyak 31,2 % menyatakan jumlah biaya lebih banyak. Ironisnya tingginya biaya perizinan tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Banyak pelaku usaha di Jatim yang mengeluh karena kekecewaan mereka terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan oleh birokrasi perizinan, seperti tidak adanya transparansi biaya dan prosedur, waktu penyelesaian izin usaha jauh lebih lama (www.kompas.com). Apabila masalah sebagaimana hal tersebut masih tetap terjadi maka akan menghambat perkembangan usaha di daerah.

Fungsi pelayanan publik pada umumnya masih bersifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan masyarakat pengguna (pelanggan). Dari hasil observasi penulis sementara diperoleh informasi bahwa pelayanan perijinan usaha di kabupaten Sumenep menunjukkan hal-hal yang menyimpang dari proses pelayanan, ada ketimpangan pelayanan dalam proses pengurusan perijinan usaha terhadap masyarakat yang mengurus perijinan. Diantaranya menunjukkan bahwa hanya kepada mereka yang mempunyai akses dengan petugas, waktu pengurusan ijin usaha lebih cepat proses pengurusannya sedangkan mereka yang mengikuti prosedur normal yang telah ditetapkan tidak mendapatkan pelayanan secepat mereka yang mempunyai akses dengan petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian pelayanan masih jauh dari harapan, tidak ada kesamaan perlakuan atau adanya keberpihakan (diskriminatif).

Kenyataan tersebut diatas menunjukkan bahwa pelanggan merasakan, kualitas dari produk barang atau jasa yang diterima lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapannya. Dengan begitu masih terjadi kesenjangan antara kualitas yang diharapkan dengan kualitas yang dirasakan.

Dapat dikatakan bahwa dengan kebijakan otonomi daerah diharapkan mampu menjadi instrumen untuk menciptakan pelayanan optimal. Sehingga pelayanan perijinan kepada masyarakat menjadi lebih efektif, efisien dan akuntabilitas. Dalam arti dengan kebijakan otonomi daerah secara prosedural adalah mempermudah jalur birokrasi dalam proses pengurusan ijin usaha. Namun Demikian permasalahan yang akan penulis teliti tidak dalam kerangka kebijakan otonomi daerah, melainkan pada kualitas pelayanan perijinan usaha oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Sumenep setelah kebijakan otonomi daerah dilaksanakan.

Penelitian tentang kualitas pelayanan dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan eksternal pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Sumenep penting dilakukan. Penting karena yang paling mampu mengungkapkan kepuasan atas produk, baik barang dan jasa hanyalah pelanggan itu sendiri, karena merekalah yang mengkonsumsi (Barata,2003).

Dilakukannya penelitian kualitas pelayanan, dapat diketahui gambaran kinerja penyelenggara pelayanan perijinan usaha yang telah dilaksanakan oleh aparaturnya Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Sumenep. Dalam penelitian ini masyarakat yang mempunyai atau memiliki usaha adalah sebagai penerima layanan (*service receiver*) yang umumnya disebut dengan konsumen (*consumer*) atau pelanggan (*customer*), untuk mendapatkan pelayanan dalam mengurus perijinan usaha.

Secara garis besar, beberapa permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimanakah pengaruh dimensi *Reliability*,

Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, secara individu terhadap kepuasan pelanggan, (2) Bagaimanakah pengaruh dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*, secara bersama-sama (simultant) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (3) Dimensi manakah diantara *Responsiveness, Reliability, Empathy, Tangibles, Assurance*, yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Landasan Teori

1) Teori Pelayanan Publik

Dalam praktek administrasi pemerintahan, pelayanan publik oleh lembaga-lembaga pemerintah kepada masyarakat disebut dengan berbagai istilah, seperti "pelayanan masyarakat", "pelayanan umum" atau pelayanan publik. Dengan demikian sebutan pelayanan umum itu beragam seperti ada yang menyebut sebagai "pelayanan publik" atau pelayanan umum". Sedang pihak-pihak yang dilayani dalam kegiatan pelayanan disebut "pelanggan". Ketiga-tiganya memiliki batasan dan pengertian yang sama dan penggunaannya dapat saling dipertukarkan.

Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku yang berarti umum, orang banyak, ramai. (Kamus Umum Bahasa Indonesia, 2001). Dan yang dimaksud dengan publik menurut Nurcholis (2005:178) adalah sejumlah penduduk atau rakyat yang tinggal dalam wilayah suatu pemerintah daerah yang mempunyai pikiran, perasaan, dan kepentingan yang sama terhadap keberadaan pemerintah daerah berdasar nilai-nilai yang mereka pegang. Sejalan dengan hal tersebut Sinambela (2006:5) mengartikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Miftah Thoha (1991), mengartikan pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang / kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dan menurut Kurniawan (2005:4), pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat ditumpuk atau digudangkan, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*) (Depdagri, 2004 : 5). Dan pelayanan yang dimaksud tersebut menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 disebut dengan Pelayanan Umum. Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). Ada tiga hal penting dalam proses pelayanan yaitu pihak penyedia layanan (*service provider*), pihak yang menerima layanan (*service receiver*) dan jenis atau bentuk layanan (barang nyata, barang tak nyata, atau jasa). "Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*)". (Barata, 2003).

2) Kepuasan Pelanggan

Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh kalau perusahaan / organisasi memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan berarti kualitas produk dan jasa pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh pelanggan. Dengan demikian ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan (pelanggan). Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Jika harapan pelanggan sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakannya bahkan mungkin apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan akan merasa puas. Menurut Zeithamal dan Bitner dalam Tjiptono (1996), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, dimana pengukuran respon pelanggan dilakukan secara langsung atas pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Dan menurut Juran dalam Arief (2006:174), kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai ketika keistimewaan produk / jasa merespon kebutuhan pelanggan. Adanya kekurangan produk dapat menyebabkan pelanggan tidak puas sehingga menimbulkan reaksi seperti komplain, pengembalian produk, menolak ,membeli produk, perkara pengadilan.

3) Kualitas Pelayanan

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*realibility*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Adapun definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi

keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). (Gaspersz, 2002:4)

Parasuraman dalam Arief (2005:118) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Dan dikatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *peceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dalam perspektif TQM (Total Quality Manajemen), Kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Sebagaimana disampaikan Kotler (1997:48) TQM adalah pendekatan organisasi secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas semua proses, produk, dan pelayanan organisasi yang berkesinambungan. Berarti kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Depdagri (2004) menyebutkan pelayanan publik yang baik sebagai pelayanan umum yang prima. Pelayanan umum prima merupakan pelayanan yang memenuhi pelayanan standar terhadap permintaan pelanggan. Pelayanan yang memenuhi standar adalah kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu terdapat dua hal yang berkaitan, yaitu antara pelanggan dan kualitas. Lebih lanjut dikemukakan 3 (tiga) prinsip-prinsip pelayanan umum yang prima. Ketiga prinsip tersebut adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif);
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. (Depdagri, 2004)

4) Pendekatan Kualitas Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Pelayanan publik hendaknya beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan ekspektasi pelanggan dapat dilihat dari pendekatan yang dilakukan. Beberapa diantaranya adalah konsep pemikiran Reinventing Government, Pelayanan Prima dan Dimensi Kualitas Pelayanan.

a. Reinventing Government

Sejak pertengahan tahun 1980-an telah terjadi perubahan manajemen sektor publik yang cukup drastis dari sistem manajemen tradisional yang

terkesan kaku, birokratis, dan hierarkis menjadi model manajemen sektor publik yang fleksibel dan lebih mengakomodasi pasar. Perubahan tersebut telah merubah peran pemerintah terutama dalam hal hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Dan terbukti sangat efektif untuk meningkatkan kinerja lembaga pemerintahan. Pemerintah Indonesia juga tidak mau ketinggalan, gerakan perubahan ini sudah ditawarkan secara luas dan disambut baik oleh beberapa pemerintah daerah dan kota atau kabupaten. Gerakan perubahan ini dikenal dengan "*Reinventing Government*" oleh David Osborne & Ted Gaebler (2000).

Perubahan yang dikenal dengan "*Reinventing Government*" mengajak lembaga pemerintah untuk tumbuh dan berkembang dengan menunjukkan ciri-ciri:

- 1) Katalik, mengarahkan untuk menumbuhkan pelayanan masyarakat yang mandiri. Pemerintah tidak perlu dan tidak harus melakukan sendiri semua jenis pelayanan bagi masyarakat.
- 2) Menjadi milik masyarakat, menjadikan pelayanannya sebagai perangkat dinamika masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan umum.
- 3) Kompetitif, semangat kompetisi dalam pemberian pelayanan publik, menyajikan pelayanan dengan mutu yang terbaik dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat luas.
- 4) Mengemban misi, aparaturnya dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan publik, tidak hanya sekedar menyelesaikan tugas pekerjaan akan tetapi harus disadari bahwa mereka mengemban misi untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.
- 5) Mengutamakan hasil akhir, investasi pemerintah harus selektif, hanya khusus bagi kegiatan yang sungguh memiliki daya ungkit tinggi terhadap kemajuan masyarakat.
- 6) Mengutamakan pelanggan, berusaha keras untuk memenuhi dan memberikan yang terbaik bagi masyarakat luas.
- 7) Mendapat keuntungan, bukan sekedar menghabiskan uang (dana) yang mungkin juga dari masyarakat yang mendapat pelayanan, tetapi juga bisa menghasilkan keuntungan dari fungsi pelayanannya.
- 8) Antisipatif, berfikir ke masa depan dan berusaha mencegah timbulnya masalah daripada memberikan pelayanan untuk menghilangkan masalah.
- 9) Desentralisasi, menghapus hierarkis dalam pelayanan, mendorong partisipatif masyarakat dalam mendapatkan segala bentuk pelayanan.
- 10) Berorientasi pasar, menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

b. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi pelayanan standart terhadap permintaan pelanggan. Pelayanan yang memenuhi standart adalah kualitas suatu produk yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian pelayanan prima terdapat dua hal yang berkaitan, yaitu antara pelanggan dan kualitas. (Depdagri, 2004:8)

Depdagri (2004) mengemukakan bahwa terdapat 7 sifat pelayanan umum prima ketujuh sifat tersebut adalah (1) sederhana, (2) terbuka, (3)

lancar, (4) tepat, (5) lengkap, (6) wajar, dan (7) terjangkau. Ketujuh sifat pelayanan prima tersebut diuraikan sebagai berikut.

Pelayanan umum yang sederhana; mengandung pengertian bahwa dalam pelayanan umum tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-belit, persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan mudah dipenuhi, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan dan sebagainya.

Pelayanan umum yang terbuka; mengandung pengertian bahwa petugas atau aparatur harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya seperti yang tercantum dalam peraturan atau dalam norma, tidak memberikan penjelasan untuk membuat takut pelanggan, dan tidak menolak merasa berjas dalam memberikan pelayanan sehingga timbul keinginan mengaharapkan imbalan dari pelanggan.

Pelayanan umum yang lancar; pelayanan umum memerlukan prosedurnya yang tidak berbelit-belit dan aparatur pemberi pelayanan harus ikhlas melakukan pelayanan sepenuhnya hati dengan menghadapi tantangan dalam diri sendiri. Disamping itu diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan hasil.

Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat; yang dimaksud dengan tepat mengandung pengertian bahwa pelayanan umum harus mampu memberikan arah, sasaran pelayanan, dan tepat waktu.

Pelayanan umum yang lengkap; pelayanan umum yang lengkap dapat diartikan sebagai pelayanan umum seharusnya mampu memberikan pelayanan yang diperlukan oleh pelanggan. Cukup pelanggan datang sekali disuatu instansi atau kantor pemerintah dapat diperoleh hampir semua pelayanan yang dibutuhkan.

Pelayanan umum yang wajar; pelayanan umum yang wajar artinya tidak dapat ditambah-tambah atau tidak ada persyaratan yang tidak wajar sehingga merugikan pelanggan. Pelayanan yang biasa sebagaimana perlunya, tidak dibuat-buat dan pelayanan tersebut harus sebagaimana perlunya, tidak dibuat-buat dan pelayanan tersebut harus sebagaimana mestinya seperti yang tercantum dalam ketentuan-ketentuan yang terkait dengan pelayanan tersebut.

Pelayanan umum yang terjangkau; pelayanan umum harus mudah dijangkau baik dari segi tepat, biaya dan waktu tempuh. Dengan diterapkannya prinsip-prinsip pelayanan prima tersebut, maka kualitas pelayanan akan dapat ditingkatkan dengan lebih baik lagi. Kemudian untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur (birokrasi) pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Vincent Gaspersz (2002), "karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan pada umumnya memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah dan lebih baik". Dalam hal ini terdapat tiga dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu dimensi waktu, biaya, dan dimensi kualitas.

Menurut Parasuraman dkk (1996) dalam Tjiptono (2005:133) dan kawan-kawan di antara sepuluh dimensi kualitas tersebut di atas ada yang

saling tumpang tindih, sehingga mereka menyederhanakan menjadi lima dimensi pokok kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*) yaitu :

- 1) *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan / organisasi memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan tanpa membuat kesalahan.
- 2) *Responsiveness*, yaitu berkenaan dengan kesediaan, kemauan, kemampuan para karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon keinginan pelanggan serta menginformasikan kapan jasa diberikan.
- 3) *Assurance*, yaitu mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/organisasi dan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggan dengan jaminan pengetahuan, kemampuan, keandalan dan sopan santun pegawai.
- 4) *Empathy*, yaitu kepedulian (memahami) dan perhatian pribadi yang diberikan oleh personal atau individu dalam perusahaan kepada pelanggan dalam membantu masalah pelanggan.
- 5) *Tangibles*, yaitu penampilan fisik, termasuk peralatan, personal dan sarana komunikasi.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pada dasarnya, kepuasan pelanggan secara sederhana adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk (barang / jasa) yang dikonsumsi / digunakan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Sumenep, baik secara parsial, simultan dan yang paling dominan berpengaruh. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, uji signifikansi parameter (uji t) dan uji signifikansi garis regresi secara keseluruhan (uji F). Sebelum melakukan analisis regresi berganda perlu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi normalitas data, multikolinieritas, heterokedastisitas dan autokorelasi, dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa persebaran data adalah normal dan tidak menunjukkan gejala multikolinieritas, heterokedastisitas dan autokorelasi.

Berdasar hasil pengolahan data hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya diketahui bahwa secara parsial (uji t) terdapat dua dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu *reliability* $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ atau $0,134 < 2.000$, maka H_0 diterima dan *assurance* $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ atau $1,394 < 2.000$, maka H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa pelayanan petugas Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal khususnya dimensi *reliability* dan *assurance* dirasa kurang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa pelayanan diberikan kepada pelanggan dengan cepat dikarenakan kedekatan petugas dengan pelanggan berbeda dengan mereka yang tidak mengenal petugas, sebagaimana disampaikan oleh salah satu responden yang

menyatakan bahwa “pengurusan ijin cukup lama bila kita mengurus sendiri dan tidak mengenal orang dalam” (hasil wawancara Mei 2007) sehingga mereka mencari perantara untuk bisa membantu menyelesaikan pengurusan ijin. Disamping itu sebagian dari pelanggan tidak mengetahui dengan jelas prosedur atau persyaratan pengurusan perijinan, dan diantara beberapa responden mengatakan bahwa “tidak mengetahui secara jelas berapa biaya pengurusan perijinan”. Dan pelanggan merasa kurang yakin ataupun percaya terhadap keahlian dan ketrampilan petugas. Secara teori dikatakan oleh Lovelock (1994), kepuasan pelanggan dalam pemasaran jasa adalah kepuasan pelanggan sama dengan pelayanan yang dirasakan dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan. Jika pelanggan merasakan pelaksanaan pelayanan lebih baik dari yang diharapkan mereka akan senang, namun apabila hal tersebut dibawah harapan mereka, maka mereka tidak akan puas. Menurut Day (1996), menyatakan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Demikian pula Juran (1992) bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai ketika keistimewaan produk / jasa merespon kebutuhan pelanggan. Adanya kekurangan produk dapat menyebabkan pelanggan tidak puas sehingga menimbulkan reaksi seperti komplain, pengembalian produk, menolak membeli produk, perkara pengadilan.

Walaupun terdapat dua dimensi kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan namun secara simultan (uji F) ke lima dimensi kualitas tersebut yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, *tangibles*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang melakukan proses perijinan usaha pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal, dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $19,776 > 2,37$ dan R Square sebesar 0,647 bahwa 64,70% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh lima dimensi ServQual, sedangkan 35,30% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini diantaranya adalah peraturan pemerintah atau peraturan daerah, manajemen organisasi, jangka waktu berlakunya produk, estetika produk, karakteristik kelengkapan atau tambahan sarana pelayanan, pembinaan dan pengembangan usaha.

Dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh paling besar (dominan) terhadap kepuasan pelanggan adalah *responsiveness* bahwa petugas merespon dengan bersedia dan mau membantu pelanggan apabila mempunyai permasalahan, akan tetapi sebagian dikarenakan kedekatan pelanggan dengan petugas, selanjutnya *empaty* bahwa petugas mempunyai kepedulian dan perhatian kepada pelanggan namun masih dirasa kurang dari segi waktu dan petugas masih kesulitan untuk bisa dihubungi. *Tangibles* bahwa penampilan petugas cukup rapi terdapat cukup tempat duduk dan sarana komputer namun masih perlu untuk ditambah. *Assurance* kepercayaan pelanggan terhadap instansi (organisasi) dirasa cukup bagi pelanggan memberikan jaminan pengetahuan maupun ketrampilan yang dimiliki petugas perlu ditingkatkan lagi. Dan *reliability* kemampuan organisasi memberikan

pelayanan dengan akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan masih perlu lagi untuk ditingkatkan dengan prosedur dan persyaratan yang lebih jelas. Dengan penelitian pengaruh dimensi kualitas tersebut dapat diketahui tanggapan masyarakat atau pelanggan baik dari aspek kegagalan maupun kepuasan terhadap pemberi layanan dalam hal ini adalah Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Sumenep, sesuai dengan pernyataan Barata (2003) bahwa yang paling mampu mengungkapkan kepuasan atas produk, baik barang dan jasa hanyalah pelanggan itu sendiri, karena merekalah yang mengkonsumsi. Secara umum hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Demikian juga Feigenbaum (1982), mengatakan kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Dan menurut Garvin (1988), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia / tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan tuntutan dan penting yang seharusnya diperhatikan oleh suatu organisasi publik. Oleh karena itu dalam rangka peningkatan pelayanan kaitannya dengan kebijakan otonomi daerah dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa telah dilakukan penggabungan dinas menjadi Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal, untuk itu dinas melakukan perubahan struktur organisasi sebagai salah satu cara untuk mendekatkan aparatur pemerintah (birokrasi) kepada masyarakat agar penyelenggaraan pelayanan publik lebih baik dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan perijinan lebih efektif, efisien dan akuntabel. Sebagaimana teori / paradigma "Reinventing Government" oleh David Osborne & Ted Gaebler (2000) tentang gerakan perubahan yang di kenal dan tercantum dalam 10 prinsip "Reinventing Government", bahwa agar aktivitas dan pengambilan keputusan lebih dekat dan mengutamakan pelanggan maka harus di ciptakan stuktur organisasi yang apresiatif dan adaptif yakni stuktur yang lebih desentralisasi.

Demikian pula sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan menyelenggarakan pelayanan berorientasi pelanggan dan pelayanan yang memenuhi standar terhadap permintaan pelanggan atau sesuai yang di harapkan masyarakat seperti tertuang dalam Kepmenpan No.63 tahun 2003 bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Penanaman Modal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan berdasarkan pada ketapan sebagai standar pelayanan yaitu Perda No. 10 tahun 2002, UU. No. 3 Tahun 1982 dan perda No. 8 Tahun 2002 dan dari hasil wawancara peneliti dengan petugas bahwa semua persyaratan yang berhubungan dengan proses perijinan diumumkan dengan ditempel dalam

kantor atau bisa diketahui melalui internet, namun untuk lebih memudahkan pelanggan dalam proses pengurusan ijin perlu dibuatkan papan jadwal waktu (*time schedule*) yang menjelaskan tahapan proses pengurusan perijinan secara transparan, dengan demikian pelanggan akan lebih yakin dan percaya kepada kemampuan lembaga.

Dengan berdasar pada hasil penelitian bahwa dimensi kualitas pelayanan perijinan usaha Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Penanaman Modal mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau berhubungan dengan kepuasan pelanggan, seperti disampaikan oleh Rangkuti, (2003) bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Sebagaimana Gaspersz, (2002) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*), dan Lewis & Booms (1983) bahwa kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah bersandarkan sudut pandang atau persepsi dari pihak penyedia layanan melainkan berdasar sudut pandang atau persepsi pelanggan. Karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan. Sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Sebagaimana pendapat Kotler (1997), bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan terbukti, bahwa kualitas pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Sumenep menurut persepsi pelanggan dinilai cukup, berarti kualitas pelayanan perlu untuk ditingkatkan lagi.

Kesimpulan

Berdasar uraian analisis dan pembahasan penelitian, maka hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasar hasil perhitungan analisis regresi dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan terdapat dimensi yang tidak berpengaruh signifikan adalah dimensi *reliability* yaitu $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ atau $0,134 < 2.000$ dan *assurance* yaitu $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ atau $1,394 < 2.000$. Dari hasil penelitian responden menyatakan bahwa pelayanan petugas Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal, khususnya dimensi *reliability* dan *assurance* dirasakan kurang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa pelayanan diberikan kepada pelanggan dengan cepat dikarenakan ada hubungan kedekatan dengan petugas, pelayanan ternyata berbeda dengan mereka yang tidak mengenal petugas. Sebagian besar dari pelanggan menyatakan tidak mengetahui dengan jelas prosedur atau persyaratan pengurusan perijinan khususnya berapa sebenarnya biaya pengurusan perijinan, disamping itu pelanggan merasa kurang yakin terhadap keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas.
2. Berdasar hasil pengujian secara menyeluruh dari ke 5 (lima) dimensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

hasilnya adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $19,776 > 2,370$, R sebesar 0,647 artinya menunjukkan 64,70% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel dimensi kualitas pelayanan sedangkan 35,30% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah peraturan pemerintah atau peraturan daerah, manajemen organisasi, jangka waktu berlakunya produk, estetika produk, karakteristik kelengkapan atau tambahan sarana pelayanan, pembinaan dan pengembangan usaha.

3. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi *responsiveness* berkenaan dengan kesediaan dan kemauan petugas untuk membantu dan dalam merespon keinginan pelanggan, karena hubungan kedekatan pelanggan dengan petugas. Selanjutnya *empathy* yaitu kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan dalam membantu masalah perijinan masih dirasa kurang. Alokasi waktu pemrosesan yang belum efektif, disamping petugas masih kesulitan untuk bisa dihubungi apabila tidak memiliki jaringan. *Tangibles* yaitu penampilan pegawai cukup rapi, serta sarana prasarana masih dinilai masih perlu ditingkatkan.

Saran

1. Untuk lebih meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan dalam rangka pelayanan prima (*excellent service*), Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal sebaiknya bisa mempertahankan kondisi *responsiveness*, seperti memberikan pelayanan dilakukan atau ditangani dengan segera, tanpa menunda sehingga proses perijinan bisa diselesaikan tepat waktu. Aspek *empathy* yaitu bersedia meluangkan atau menyediakan waktu khusus apabila pelanggan mengalami kesulitan serta lebih memperhatikan yang diinginkan oleh pelanggan. Dari aspek *tangibles*, perlu ditambah lagi sarana pendukung kelancaran pelayanan seperti tersedianya perangkat komputer yang on line.
2. Pihak pemberi layanan, Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal perlu meningkatkan proses sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan pengurusan perijinan.
3. Diharapkan memberikan pelayanan yang adil untuk menghapus persepsi masyarakat bahwa proses pengurusan perijinan akan lebih cepat, tanpa meminta bantuan kepada orang dalam (petugas) yang berindikasi kepada adanya pungutan biaya tambahan.
4. Petugas diharapkan untuk lebih berinisiatif tanpa harus terpaksa pada peraturan ataupun menunggu petunjuk atasan sebagai jaminan atau kepercayaan atas keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas / karyawan.
5. Memberikan kewenangan dan pemahaman kepada staf atau petugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi berkaitan dengan ketetapan dan ketentuan proses pelayanan perijinan.
6. Perlu mengikutkan staf atau petugas dalam pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan perijinan usaha sesuai tugas dan fungsi.

7. Memenuhi tuntutan globalisasi, teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih dalam pelaksanaan fungsi pelayanan maka staf atau petugas perlu mengikuti pelatihan khusus kemampuan penggunaan teknologi informasi (IT).

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim, 2005, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*, Bayumedia Publishing, Malang
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi di Indonesia*, PSKK-UGM, Jokjakarta
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Elhaitammy, 1990, *Service Excellence : Ujung Tombak Bank Marketing, Bank and Manajemen*, November-Desember, p.39
- Depdagri, 2004, *Pedoman Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Publik*, Ditjen Pemerintahan Umum, Jakarta
- Gaspersz, Vincent, 2002, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Gramedia, Jakarta
- Guntur, Muhammad, 2005, "Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Surakarta", *Abstrak*, eprints.ums.ac.id/149/01/Muhammad_Guntur.
- Haming, Murfidin, 2001, "Poke Yoke: Metode Untuk Meningkatkan Mutu Jasa Yang Diserahkan Kepada Konsumen" *Jurnal, Usahawan* No.08 TH XXX Agustus 2001
- Handyaningrat, S, 1998, *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, CV Haji Masagung, Jakarta
- Hoessein, B, 2001, *Prospek Resolusi Kebijakan dan Implementasi Otonomi Daerah dari Sudut Pandang Hukum Tata negara*, LAN
- Indarwanto, 2001, *Teori administrasi dan Birokrasi (Perspektif Transendental)*, Taroda
- Keban, Jeremias T, 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*, Gaya Media, Yogyakarta
- Kumoroutomo, Wahyudi dkk, 1994, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kumoroutomo, Wahyudi dkk, 1996, *Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi Parlementer*, Gava Media, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1, PT Prenhallindo, Jakarta
- Marbun, Sardan, 2006, *Rakyat Mengadu Presiden Menjawab, Bedah SMS dan PO. Box 9949*, Intermedia Group

- Murwati, Sri dan Nursiam, 2004, " Pengaruh Kepuasan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa perguruan Tinggi di Surakarta", *Jurnal Empirika*, BPPE FE UMS, Surakarta
- Mohammad, Ismail, 2003, *Akuntabilitas Pelayanan Prima dalam Kapasitas PNS sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat*, Jakarta.
- Nasution, M.N, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia,, Jakarta
- Nurcholis, Hanif, 2005, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta.
- Hasyim, Nur, 2004, "Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik" *Thesis*, Program Pascasarjana Univ. Airlangga, www.damandiri.or.id
- Noviyanti, Sasmito Jati Utama, 2005, "Kualitas Pelayanan Pengurusan Sertifikat Tanah di Badan Pertanahan Nasional Kota Surabaya", *Jurnal, Aplikasi Administrasi*, Vol.6 No.1 Juni 2005, Surabaya
- Osborne D, dan Gaebler T, 1999 *Mewirauahakan Birokrasi : Menstranformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*, terjemahan Abdul Rosyid, PPM, Jakarta
- Osborne D, dan Plastrik P, 2004 *Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Terjemahan Abdul Rosyid dan Ramelan, PPM, Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ratminta & Septi Winarsih, Atik, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Jogyakarta
- Roesminingsih, "Layanan Aparatur Dalam Menghadapi Otonomi Daerah", *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*, Vol I, No 3/Juni 2001
- Santoso, Singgih, Fandy Tjiptono, 2002, *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Komputindo, Jakarta
- Sinambela, Poltak Lijan dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sudrajat, Agus, 2005 *Membangun Model Pelayanan Publik Yang Dapat Memenuhi Keinginan Masyarakat*, Staf Direktorat Aparatur Negara, Bappenas. <http://www.goodgovernance.bappenas.go.id/>
- Suprajogo, Tjahjo, *Birokrasi Sebagai Pelayanan Masyarakat*, *Jurnal, Widyapraja*, Vol XXVII No 2, Tahun 2001
- Soekarwo, 2005, "Kepemimpinan Lokal Praktek Democratic Governance dalam Pelayanan Publik", *Seminar Good Governance*, Jember.
- Tangkilisan, Nogi S, 2004, *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik*, YPAPI, Jogyakarta
- Thoha, Miftah, 1991, *Prespektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta
- _____, 1993, *Prilaku Organisasi, Konsep, Dasar dan Aplikasinya*, Rajawali Press, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Jogyakarta
- _____, 2001, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Yogyakarta
- _____, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Andi Yogyakarta

- Waluyo, 2007, *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*, Mandar Maju, Bandung
- Wahab, Solichin Abdul dkk, 2002, *Masa Depan Otonomi Daerah : Kajian Sosial Ekonomi dan Politik Untuk Menciptakan Energi Dalam Pembangunan Daerah*. SIC
- Wibawa, Samudra, 2005, *Reformasi Administrasi*, Gaya Media, Jokjakarta
- Yamit, Zulian, 2005, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta
- Zauhar, Susilo, 2001, "Administrasi Pelayanan Publik Sebuah Perbincangan Awal", *Jurnal Administrasi Negara*, Vol.1, No.2, Maret 2001: 1-12)