**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Mewujudkan Bandung sebagai Kota yang berbasis *smart city* merupakan upaya kreatif dalam meningkatkan daya saing warga Kota baik pada level regional, nasional, bahkan internasional. Pemerintah Kota Bandung membentuk sistem yang diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan. Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung adalah pelayanan administrasi baik pelayanan pemberian perizinan baru, perubahan perizinan, perpanjangan/her-registrasi/daftar ulang perizinan, dan pemberian salinan perizinan dalam bidang penanaman modal, perdagangan, industri, kebudayaan, dan pariwisata, penataan ruang, bangunan, konstruksi, dan pertanahan, bina marga, sumber daya air, dan lingkungan hidup, komunikasi dan informasi serta perhubungan.

DPMPTSP Kota Bandung meluncurkan aplikasi pelayanan perizinan yang dapat diakses via smartphone. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari sistem pelayanan perizinan terpadu *online* melalui situs web dengan nama HAY.U Bandung yang diluncurkan pada Mei 2015 lalu. Walikota Bandung, Ridwan Kamil menyatakan, bahwa “inovasi berbasis teknologi menjadi syarat utama sistem pelayanan publik di Kota Bandung. Inilah smart city yang sebenarnya, semua urusan pelayanan publik di Kota Bandung dapat diakses menggunakan smartphone” ([http://www.kemendagri.go.id/news/2016/01/12/DPMPTSP-Kota-bandung-luncurkan-aplikasi-pelayanan-perizinan-via-smartphone- Februari 2017](http://www.kemendagri.go.id/news/2016/01/12/DPMPTSP-kota-bandung-luncurkan-aplikasi-pelayanan-perizinan-via-smartphone-%20Februari%202017)). HAY.U Bandung yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kota Bandung merupakan layanan perizinan yang memanfaatkan teknologi dan informasi, guna mengurai birokrasi menjadi inovasi layanan yang berorientasi pada kemudahan layanan, kepastian waktu, dan kepastian biaya.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan salah satunya adalah dengan disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan perizinan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan tersedianya data IKM meliputi persentase rata-rata kecepatan layanan waktu izin dan persentase penurunan pengaduan secara periodik, dapat diperoleh manfaat diketahui beberapa hal, sebagai berikut :

* 1. Kelemahan atau kekurangan dari masing‑masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan;
	2. Kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan yang telah dilaksanakan secara periodik;
	3. Bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
	4. Indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan perizinan;
	5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
	6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Hasil survei IKM terhadap pelayanan perizinan terpadu pada DPMPTSP Kota Bandung pada tahun 2016 adalah sebesar 82,89, melebihi target yang telah ditentukan yaitu sebesar 80%. Upaya mempertahankan IKM, DPMPTSP melakukan upaya penerapan *punishment* bagi pegawai yang tidak mengikuti apel pagi, hal ini dilakukan agar pelayanan dapat diberikan secara optimal sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Selain itu sejak tanggal tahun 2015, DPMPTSP telah meluncurkan *Online Services System* (OSS) yang bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan pemohon dalam mengurus perizinan diantaranya meminimalisir sistem percaloan dengan menghindari kontak langsung antara pemohon dan petugas perizinan.

Diterbitkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan bagian dari upaya pencapaian tujuan pelayanan publik secara lebih efektif. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mempunyai orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan. Efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat (Siagian, 2012: 76).

Efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan. Dalam kaitannya terhadap pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bandung, salah satu upaya yang dilakukan untuk melihat keberhasilan pencapaian tujuan adalah dengan disusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan perizinan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Tersedianya data IKM meliputi persentase rata-rata kecepatan layanan waktu izin, persentase penurunan pengaduan secara periodik dan rata-rata waktu respon pengaduan.

Persentasi rata-rata kecepatan layanan waktu izin merupakan indikator IKM yang tidak memenuhi target. Target yang ditetapkan adalah 100%, akan tetapi realisasi pada tahun 2015 dan 2016 masing-masing adalah sebesar 69,59% dan 76,95% yang diperoleh dari hasil pengukuran yang disajikan pada tabel 1.1 :

**Tabel 1.1**

**Persentase Ketepatan Waktu Layanan Izin**

**Tahun 2016**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jumlah Berkas Terbit** | **Jumlah Berkas Sesuai Waktu** | **Persentase Sesuai Waktu** |
| 37.206 | 28.632 | 76,95% |

Sumber: Data DPMPTSP Kota Bandung (2017)

Persentase ketetapan waktu layanan izin pada tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah berkas yang terbit pada tahun 2016 adalah 37.206 berkas, akan tetapi berkas yang selesai sesuai waktu adalah 28.632 berkas, sehingga persentasi sesuai waktu pada tahun 2016 adalah 76,95%. Komitmen dalam pelayanan perizinan adalah kepastian waktu dan biaya penyelenggaraan perizinan. Diharapkan ke depan pelayanan perizinan *online* menjadi lebih cepat dan lebih mudah diakses oleh masyarakat.

1. **Identifikasi Masalah**

HAY.U Bandung menawarkan kemudahan dalam mendapatkan layanan perizinan, perbaikan mutu layanan kepada masyarakat dan menjawab permasalahan melalui kebijakan pelayanan. Layanan pemerintahan yang diatur dalam HAY.U Bandung berupa izin reklame, izin trayek, SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), IMB (Izin Mendirikan Bangunan), HO (surat izin gangguan/*Hinderordonnantie*). Perizinan dapat diakses melalui portal [dpmptsp.bandung.go.id](http://bppt.bandung.go.id/), lalu dilakukan pengisian dan peng-*upload*-an data juga dokumen persyaratan yang dibutuhkan. Pembayaran berdasarkan ketentuan yang berlaku dapat dilakukan melalui ATM dan bank. Apabila dokumen perizinan telah selesai, maka DPMPTSP akan mengirimkan dokumen tersebut melalui pos. (<https://amanz.id/20153511/> - 1 Februari 2017 pukul 19.30 wib)

Penerapan teknologi dalam layanan birokrasi ini tidak hanya akan memberikan kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat, namun juga untuk mengurangi pungutan liar yang terjadi. Kemudahan ini belum dimaksimalkan dengan penyelesaian perizinan sesuai waktu yang telah ditentukan. Presentase penyelesaian waktu pada perizinan di DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2016 disajikan pada tabel 1.2 :

**Tabel 1.2**

**Presentase Sesuai Waktu pada Perizinan di DPMPTSP Kota Bandung**

**Tahun 2016**

| **No** | **Jenis Perizinan** | **Persentase Sesuai Waktu** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Izin Lokasi | 100% |
| 2 | Izin mendirikan bangunan (IMB) | 68% |
| 3 | Izin mendirikan bangunan (IMB) *Tower* | 84% |
| 4 | Izin pemanfaatan titik tiang pancang reklame, jembatan penyebrangan orang (JPO) dan sejenisnya | 71% |
| 5 | Izin pembuatan jalan masuk ke pekarangan | 82% |
| 6 | Izin membuat jalan masuk di dalam komplek perumahan, pertokoan dan sejenisnya |  |
| 7 | Izin penutupan/penggunaan trotoar, berm dan saluran |  |
| 8 | Izin pematangan lahan/tanah | 100% |
| 9 | Izin penggalian ruang milik jalan (RUMIJA) |  |
| 10 | Izin pembuangan air limbah ke sungai | 50% |
| 11 | Izin pelaksanaan konstruksi yang mengubah aliran dan/atau alur sungai/saluran |  |
| 12 | Izin pelaksanaan konstruksi pada ruang sungat |  |
| 13 | Izin pemanfaatan bantaran dan sempadan sungai |  |
| 14 | Izin gangguan (IG) | 73% |
| 15 | Tanda daftar perusahaan (TDP) | 71% |
| 16 | Izin Usaha Perdagangan (SIUP) | 75% |
| 17 | Tanda daftar gudang (TDG) | 35% |
| 18 | Tanda daftar industri (TDI) | 60% |
| 19 | Izin usaha industri (IUI) | 64% |
| 20 | Izin penyelenggaraan angkutan (Trayek) | 20% |
| 21 | Izin usaha jasa konstruksi (IUJK) | 56% |
| 22 | Izin jasa titipan |  |
| 23 | Izin usaha angkutan (IUA) | 75% |
| 24 | Izin lingkungan | 100% |
| **Rata-Rata** | **69.59%** |

Sumber: Rencana Kerja DPMPTSP Kota Bandung (2017)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa izin lokasi, izin pematangan lahan/tanah dan izin lingkungan secara keseluruhan perizinan dapat diselesaikan tepat waktu. Berbeda dengan tanda daftar gudang dan izin penyelenggaraan angkutan (trayek) yang penyelesaian sesuai dengan waktunya hanya berkisar masing-masing 35% dan 20%. Hal ini mengindikasikan bahwa belum efektifnya pelayanan yang diberikan pada perizinan dari DPMPTSP Kota Bandung, khususnya pada Perizinan Trayek.

Diperlukannya pemantauan dan evaluasi untuk melihat pelayanan Perizinan yang dilakukan. Pemantauan yang teliti dapat memperbaiki sasaran, ukuran, target kinerja, prosedur pengumpulan, bentuk pelaporan, dan rencana-rencana penyempurnaan dalam memberi respon terhadap suatu masalah yang ditentukan, dan dengan kondisi yang berbeda-beda.

Analisis PIECES (*Performance, Information, Economy, control, Eficiency,* dan *Service*) merupakan teknik untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang terjadi. Analisis ini akan menghasilkan identifikasi masalah utama dari suatu sistem serta memberikan solusi dari permasalahan tersebut. Analisis PIECES ini akan cocok digunakan untuk menguji efektivitas sistem yang digunakan untuk pelayanan publik. Beberapa penelitian sebelumnya yang menguji efektivitas sistem menggunakan Analisis PIECES adalah penelitian yang dilakukan oleh Niken AY, Aprizal, Hervanus, M. Fajri & Riki Aprian (2013) dengan judul Analisis Pemanfaatan Situs Web Univesitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah dan Arma Setyaningrum (2015) dengan judul penelitian Analisis Sistem Informasi Registrasi Pasien dengan Metode PIECES di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri.

Berdasarkan hal-hal yang telah dipaparkan penelitian yang akan dilakukan saat ini adalah “Efektivitas Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung (Studi Pelaksanaan HAY.U Bandung pada Perizinan Trayek)”.

1. **Fokus Penelitian**

Efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan. Kaitannya terhadap pelayanan perizinan adalah pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. DPMPTSP Kota Bandung melalui HAY.U Bandung mencoba untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan agar dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun oleh pemohon perizinan. Analisis dengan kerangka PIECES (*Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Eficiency* dan *Service*) akan menunjukan sejauh mana sistem berjalan efektif dalam melayani Permohonan Perijinan Trayek di Kota Bandung. Analisis PIECES juga akan memunculkan hal-hal yang menjadi kelemahan sistem agar lebih ditindak lanjuti untuk perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian ini, adalah bagaimana efektivitas organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung (Studi pelaksanaan HAY.U Bandung pada Perizinan Trayek)”.

1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas organisasi DPMPTSP Kota Bandung (Studi pelaksanaan HAY.U Bandung pada Perizinan Trayek). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan untuk berbagai pihak diantaranya, sebagai berikut :

1. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi akademisi atau pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai efektivitas organisasi.

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam pencapaian efektivitas organisasi DPMPTSP Kota Bandung (Studi pelaksanaan HAY.U Bandung pada Perizinan Trayek).

1. **Kerangka Pemikiran**

Pelayanan publik yang berkualitas dalam mengembangannya pemerintah harus mampu sejalan dengan kemajuan teknologi modern, karena dengan masuknya teknologi modernisasi yang berbasiskan komputerisasi maka kinerja pemerintah dapat berjalan lebih optimal sehingga pelayanan publik pun terpenuhi. HAY.U Bandung merupakan salah satu inovasi dari Kota Bandung yang menawarkan kemudahan dalam mendapatkan layanan perizinan, perbaikan mutu layanan kepada masyarakat dan menjawab permasalahan melalui kebijakan pelayanan. Akan tetapi, terdapat beberapa perizinan yang diatur dalam HAY.U Bandung memiliki persentase ketepatan waktu yang sangat rendah, yaitu Perizinan Trayek.

Efektivitas Organisasi DPMPTSP Kota Bandung dalam Pelaksanaan HAY.U Bandung pada Perizinan Trayek yang akan diteliti saat ini menggunakan Analisis PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Eficiency,* dan *Service*). Fatta (2007: 51) memaparkan penjelasan terkait indikator dalam analisis PIECES yang menunjukkan, bahwa analisis ini dapat digunakan untuk mengukur efektivitas suatu pelayanan publik.

1. Analisis kinerja (*performance*), adalah kemampuan menyelesaikan tugas pelayanan dengan cepat sehingga sasaran atau tujuan segera tercapai. Kinerja diukur dengan jumlah produksi (*troughput*) dan waktu tanggap (*respon time*) dari suatu sistem. Jumlah produksi adalah jumlah pekerjaan yang biasa diselesaikan selama jangka waktu tertentu. Sedangkan waktu tanggap adalah waktu transaksi yang terjadi dalam proses kinerja.
2. Analisis informasi (*information*), adalah evaluasi kemampuan sistem informasi dalam menghasilkan nilai atau produk yang bermanfaat untuk menyikapi peluang dalam menangani masalah yang muncul. Situasi dalam analias informasi ini, meliputi:
* Akurasi, informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan.
* Relevan, informasi tersebut memiliki manfaat bagi pihak pemakai maupun pihak pengelola. Dimana relevansi setiap orang berbeda satu dengan yang lainnya.
1. Analisis ekonomi (*economy*), adalah penilaian sistem atas biaya dan keuntungan yang akan didapatkan dari sistem yang diterapkan. Sistem ini akan memberikan penghematan operasional dan keuntungan bagi instansi atau perusahaan. Hal yang diperlukan dalam analisis ini meliputi biaya dan keuntungan.
2. Analisis keamanan (*controling*), adalah Sistem keamanan yang digunakan harus dapat mengamankan data dari kerusakan, misalnya dengan mem*beck up data*. Selain itu sistem keamanan juga harus dapat mengamankan dta dari akses yang tidak diizinkan. Analisis ini meliputi pengawasan dan pengendalian.
3. Analisis efisiensi (*eficiency*), adalah sumber daya yang ada guna meminimalkan pemborosan. Efesiensi dari sistem yang dikembangkan adalah pemakaian secara maksimal terhadap sumberdaya infrastuktur dan sumberdaya manusia serta efisiensi juga menganalisis keterlambatan pengolahan data yang terjadi.
4. Layanan (*servic*e), adalah mengkoordinasikan aktivitas dalam pelayanan yang ingin dicapai sehingga tujuan dan sasaran pelayanan dapat capai.

Penggunaan Analisis PIECES ini diharapkan dapat menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

1. **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dengan alamat Jl. Cianjur No.34, Kacapiring, Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40271, Telp. 08112075999 (WhatsApp), *e-mail*: dpmptsp@bandung.go.id. Alokasi waktu penelitian ini adalah 6 (enam) bulan yaitu pada bulan Januari sampai Juni 2017, disajikan pada tabel 1.3 berikut :

**Tabel 1.3**

**Jadwal Penelitian Tahun 2017**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keterangan** | **Januari** | **Februari** | **Maret** | **April** | **Mei** | **Juni** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1 | Pengumpulan data sekunder |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Perumusan Usulan Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Ujian Usulan Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Revisi Ujian Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Pengumpulan data primer |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Penyusunan laporan dalam Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Revisi penyusunan laporan dalam Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Ujian Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

* 1. **Efektivitas**
		+ 1. **Pengertian Efektivitas**

Soetopo (2010: 51) mendefinisikan efektivitas, yaitu “ketepatan sasaran dari suatu proses yang berlangsung untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Gibson dalam Donni dan Agus (2013: 11) mengartikan efektivitas, sebagai “konteks perilaku organisasi yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan.”

Steers dalam Sutrisno (2009: 123) menyatakan bahwa,

Efektivitas pada umumnya hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Penelitian mengenai efektivitas organisasi, sumber daya manusia dan perilaku manusia selalu menjadi fokus primer, dan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas seharusnya dimulai dengan meneliti perilaku manusia di tempat kerja.

Cara terbaik untuk melihat efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan, yaitu sebagai berikut :

1. Paham mengenai optimasi tujuan: efektivitas dinilai menurut ukuran
seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak
dicapai;
2. Perspektif sistematika: tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi;
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi: bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi (Streers dalam Sutrisno, 2009)
	* + 1. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas, menurut Donni dan Agus (2013: 13) adalah :

* + - * 1. Karakteristik Organisasi

Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptkan sebuah organisasi. Manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

* 1. Karakteristik Lingkungan

Mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

* 1. Karakteristik Pekerja

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

* 1. Karakteristik Manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiaan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

* + - 1. **Penilaian Efektivitas**

Tayibnapis (2000: 23) menjelaskan berbagai pendekatan evaluasi dalam menilai efektivitas program. Pendekatan-pendekatan tersebut, yaitu :

* + - * 1. Pendekatan eksperimental *(experimental approach).*

Pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu dengan mengontrol sabanyak-banyaknya faktor dan mengisolasi pengaruh program.

* 1. Pendekaatan yang berorientasi pada tujuan *(goal oriented approach).*

Pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan. Pendekatan ini amat wajar dan praktis untuk desain pengembangan program. Pendekatan ini memberi petunjuk kepada pengembang program, menjelaskan hubungan antara kegiatan khusus yang ditawarkan dengan hasil yang akan dicapai.

* 1. Pendekatan yang berfokus pada keputusan *(the decision focused approach).*

Pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematik untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan pandangan ini informasi akan amat berguna apabila dapat membantu para pengelola program membuat keputusan. Oleh sebab itu, evaluasi harus direncanakan sesuai dengan kebutuhan untuk keputusan program.

* 1. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai *(the user oriented approach).*

Pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi. Tujuan utamanya adalah pemakaian informasi yang potensial. Evaluator dalam hal ini menyadari sejumlah elemen yang cenderung akan mempengaruhi kegunaan evaluasi, seperti cara-cara pendekatan dengan klien, kepekaan, faktor kondisi, situasi seperti kondisi yang telah ada *(pre-existing condition),* keadaan organisasi dengan pengaruh masyarakat, serta situasi dimana evaluasi dilakukan dan dilaporkan. Dalam pendekatan ini, teknik analisis data, atau penjelasan tentang tujuan evaluasi memang penting, tetapi tidak sepenting usaha pemakai dan cara pemakaian informasi.

* 1. Pendekatan yang responsif *(the responsive approach).*

Pendekatan responsif menekankan bahwa evaluasi yang berarti adalah evaluasi yang mencari pengertian suatu isu dari berbagai sudut pandang semua orang yang terlibat, berminat, dan berkepentingan dengan program *(stakeholder program).* Evaluator menghindari satu jawaban untuk suatu evaluasi program yang diperoleh dengan memakai tes, kuesioner, atau analisis statistik, sebab setiap orang yang dipengaruhi oleh program merasakannya secara unik. Evaluator mencoba menjembatani pertanyaan yang berhubungan dengan melukiskan atau menguraikan kenyataan melalui pandangan orang-orang tersebut.

* 1. **Efektivitas Organisasi**
		+ 1. **Pengertian Efektivitas Organisasi**

Dessler dalam Tangkilisan (2005) mengartikan organisasi, sebagai “pengaturan sumber daya dalam suatu kegiatan kerja, dimana tiap-tiap kegiatan tersebut telah disusun secara sistematika untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan”. Efektivitas organisasi menurut Sedarmayanti (2009), adalah “tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai tujuan/sasaran”. Hall dalam Tangkilisan (2005) mengartikan, bahwa “dengan tingkat sejauhmana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep tersebut hanya menunjukan pada pencapaian tujuan organisasi”.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan, bahwa efektivitas organisasi lebih dapat digunakan sebagai ukuran untuk melihat tercapai atau tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada.

* + - 1. **Pengukuran Efektivitas Organisasi**

Penilaian keefektifan suatu organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa pendapat ahli sebagai pisau untuk mengetahui apakah organisasi tersebut telah mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya atau tidak. Sterss dalam Tangkilisan (2005) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran
efektivitas organisasi, yaitu:

Produktivitas;

Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas;

Kepuasan kerja;

Kemampuan berlaba;

Pencarian sumber daya.

Sementara Gibson dalam Tangkilisan (2005) mengatakan, bahwa efektivitas suatu organisasi dapat pula diukur dengan memperhatikan hal-hal, sebagai berikut:

* + - 1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai;
			2. Kejelasan strategi pencapain tujuan;
			3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap;
			4. Perencanaan yang matang;
			5. Penyusunan program yang tepat;
			6. Tersedianya sarana dan prasarana;
			7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.
	1. **Pelayanan**

**Pengertian Pelayanan**

Kotler dalam Lukman (2000: 8) menyebutkan bahwa, pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan (Moenir dalam Pasolong 2011: 128).

Terdapat 3 (tiga) karakteristik utama tentang pelayanan menurut Moenir (dalam Pasolong, 2011), yaitu:

1. *Intangibility* berarti, bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
2. *Heterogeneity* berarti, bahwa pemakai jasa atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda.
3. *Inseparability* berarti, bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya terjadi selama interaksi klien dan penyedia jasa.

**Pelayanan Publik**

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik itu bisa institusi penyelenggara negara (eksekutif, legislatif, yudikatif, aparat militer, dan birokrasi pemerintah), korporasi (swasta, korporasi milik negara, dan korporasi milik publik), lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (misalnya, asosiasi masyarakat sipil yang berbentuk yayasan).

Alamsyah (2011) menyebutkan bahwa, pelayanan publik adalah :

Setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah, individu, organisasi, dan yang lainnya (*the others*) dalam rangka merespon tuntutan individu, kelompok, organisasi, dan yang lainnya yang bersinggungan dengan kepentingan keseluruhan populasi penduduk.

Sinambela (2010) menyebutkan, bahwa “pada dasarnya setiap manusia membutuhkanpelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”. Pelayanan publik (*public service*) menurut Ainur(2010: 3), adalah “suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik mendefinisikan pelayanan publik 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 dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsep pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008: 147), adalah sebagai berikut :

a) Pelayanan publik yang efisien dari perspektif pemberi layanan, pemberi harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Demikian juga dari perpektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi; b) Pelayanan publik yang responsif adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikassi kebutuhan masyarakat menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan: dan c) Pelayanan publik yang non-partisan adalah sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membeda-bedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian, dan sebagainya.

Dihubungkan dengan administrasi publik, Sinambela (2006) menyebutkan, bahwa “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 (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas secara strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat (*meeting the needs of customers*). Ainur (2010) mengatakan, bahwa

Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumer. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas.

Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek tersebut.

**Konsep Pelayanan Publik**

Kebijakan publik pada dasarnya adalah untuk menjelaskan hubungan antara pemerintah dengan warga negara atau apa yang riil diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Hal tersebut didukung oleh pendapat Thomas R Dye dalam Luankali (2007), yang mengatakan bahwa :

Apa saja yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan merupakan kebijakan atau analisis yang dibuat oleh pemerintah yang artinya bahwa analisis kebijakan tersebut sebagai cara atau proses maupun tindakan dan terapan dari pemerintah bermanfaat untuk memperbaiki proses pembuatan kebijakan, kinerja atau hasil kebijakan yang akan datang atau telah dilaksanakan.

Disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu pedoman untuk melaksanakan suatu perencanaan dan bagaimana untuk bertindak.

Carl Friedrich dalam Luankali (2007), menyebutkan bahwa :

Kebijaksanaan ialah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan.

Pelayanan umum pada prinsipnya harus selalu meningkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Supriatna (2000) menyebutkan, bahwa “pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak”. Pihak lain merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Wasistiono (2001) mengemukakan, bahwa :

Pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional dan dengan adanya tujuan dari suatu program yang dilaksanakan maka pencapaian terhadap pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dan dengan pengawasan dari masyarakat.

Lovelock (2004) menyebutkan, bahwa terdapat 8 (delapan) hal tentang pelayanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

* 1. *Information* yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari produk dan jasa yang diperlukan pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan pelanggan tersebut adalah penting; 2) *Consultation,* setelah memperoleh informasi yang diinginkan, pelanggan memerlukan konsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya. Suatu organisasi harus menyiapkan sarananya menyangkut materikonsultasi, tempat konsultasi, karyawan/petugas yang melayani, dan waktu untuk konsultasi secara cuma – Cuma; 3) *Ordertaking*, penilain pelanggan pada poin ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelit – belit, fleksibel, biaya murah, dan syarat – syarat yang ringan: 4) *Hospitality,* pelanggan yang berurusan secara langsung akan memberikan penilaian kepada sikap ramah dan sopan dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lain yang memadai; 5) *Caretaking*, variasi latar belakang pelanggan yang berbeda – beda akan menuntut pelayanan yang berbeda – beda pula; 6) *Exeption*, beberapa pelanggan kadang – kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan; 7) *Billing*, titik rawan berada pada administrasi pembayaran. Artinya pelayanan harus memperhatikan hal – hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan tagihan; dan 8) *Payment*, pada ujung pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti tranfer bank, *credit card*, debet langsung pada rekening pelanggan.

Dalam Sinambela (2010), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin, dari :

* + 1. Transparan, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
		2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
		3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
		4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
		5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
		6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

**Pelayanan Perizinan**

Pelayanan publik mencakup 3 (tiga) aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Ratminto dan Septi (2012: 5) menyebutkan, bahwa :

Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi. Kaitan dengan pelayanan perizinan pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang panjang) dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut akan dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Thoha (1995) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu :

* 1. Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
	2. Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategisnya faktor sumber daya manusia dalam organisasi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal demikian pada dasarnya menegaskan apa yang dikemukakan oleh Supriyatna (1999), bahwa “sumber-sumber lain seperti uang, material, mesin dan lain-lain tidak banyak artinya bila mana unsur sumber daya manusia yang mengelolanya kurang memiliki propesionalisme yang tinggi”. Pandangan demikian pada umumnya dikaitkan dengan kenyataan bahwa seberapapun tersedia berbagai sumber daya lain dalam organisasi, seperti sumber daya keuangan, dan teknologi, pada akhirnya berfungsi atau tidaknya kesemua sumber daya tersebut akan ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam mengoptimalkan berbagai sumber daya tersebut.

Sementara itu, menurut Djaenuri (2002) terdapat 4 (empat) aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu “aspek organisasi, aspek personil, aspek keuangan dan aspek sarana dan prasarana pelayanan”. Kristiadi (1998) mengemukakan 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu “faktor organisasi, faktor apparat, dan faktor sistem pelayanan”.

Kotler dalam Supranto (1997) mengemukakan 5 (lima) dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*realiability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap *(responsiviness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Keyakinan (*confidence),* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan assurance.
5. Empati (*emphaty*), yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

**Elemen Kualitas Pelayanan**

Tandjung (2004) menyebutkan bahwa kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari 5 (lima) elemen, sebagai berikut :

1. Bukti Fisik

Tjiptono (2006) menyebutkan bahwa, bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang cangggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

1. Keandalan

Tjiptono (2006) menyebutkan bahwa, keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk jasa jangan sampai mengalami kerusakan/ kegagalan. Produk/jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. *Time schedule* perlu disusun dengan teliti.

1. Daya Tanggap

Tjiptono (2006) menyebutkan bahwa, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

1. Jaminan

Tjiptono (2006) menyebutkan bahwa, jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing - masing.

1. Empati

Tjiptono (2006) menyebutkan bahwa, empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggotaperusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah melakukan pengujian terhadap pelayanan perizinan dan penelitian sistem yang menggunakan alat analisis yang sama dengan penelitian ini, yaitu PIECES. Adapun beberapa penelitian disajikan pada tabel 2.1, sebagai berikut :

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

| **NO** | **NAMA DAN TAHUN** | **JUDUL PENELITIAN** | **HASIL PENELITIAN** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Sandra van Theil & Frans L. Leeuw(2002) | *The Performance Paradox in the Public Sector* | Hasil penelitian menunjukkan bahwa akademisi harus mulai merumuskan dan menguji teori-teori yang dapat menjelaskan terjadinya paradoks kinerja dan efek buruk lainnya. Pengetahuan yang lebih tentang perilaku organisasi dan pengaruh lembagaserta karakteristik sektor publik pada penggunaan indikator kinerja dapat membantu untuk mencapai keuntungan proyeksi indikator kinerja dalam domain publik. |
| 2 | Diana Marieta Mahaiu, Alin Opreana & Marian Pompiliu (2010) | *Effeciency, Effectiveness and Performance of the Public Sector* | Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam ekonomi global yang baru, pembuat kebijakan perlu melakukan refleksi kolektif di semua biaya, untuk mengantisipasi kinerja sektor publik. Pengambil keputusan program ekonomi yang lebih efisien untuk mengantisipasi perubahan sosial-ekonomi di masa depan. Juga, tentang sektor publik, pengambil keputusan utama harus menemukan cara untuk berkomunikasi lebih baik dengan hasil akhir dan dampak terukur pada kinerja sektor publik melalui penggunaan instrumen yang kompleks. Dari sudut pandang yang lain, pembuat kebijakan perlu menemukan cara untuk meningkatkan kinerja sektor publik dengan mengatasi masalah prioritas. |
| 3 | Mgs. Afriyan Firdaus, Firdaus & Ali Bardadi(2010) | Analisis Sistem Informasi Manajemen Perkuliahan pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya | Hasil penelitian menujukkan bahwa proses manajemen perkuliahan pada Fasilkom Unsri terdapat beberapa masalah seperti pada pengeolaan data untuk laporan silabus, satuan acara perkuliahan, absensi dosen, jadwal kuliah selain itu masih dikerjakan menggunakan komputer yang menggunakan aplikasi *wordprocessing* dan *spreedsheet* yang dapat mengakibatkan terjadinya keterlambatan dan redudansi data serta belum adanya suatu sistem yang memonitoring materi perkuliahan. |
| 4 | Niken AY, Aprizal, Hervanus, M. Fajri & Riki Aprian(2013) | Analisis Pemanfaatan Situs Web Univesitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah menggunakanMetode PIECES | Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari *performance* situs web sudah bekerja sesuai dengan tugas bisnisya dan menyediakan informasi yang dapat diakses kapan dan dimana saja; kinerja situs web sudah dapat dikatakan baik sesuai dengan respon *time* yang sudah dibuktikan; sesuai dengan analisis informasi yang dibutuhkan penggunan web kemampuan situs we dalam menghasilkan inforasi sudah sangat relevan, akurat, lengkap dan handal; proses pencegahan kesalahan cukup efektif dan praktis, legiatan validasi input, proses output telah memadai; dapat meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan, dan watu untuk penyampaian singkat dan jelas; dan dari segi *sevice* tidak menimbulkan biaya yang tinggi dalam penyampaian informasi. |
| 5 | Budhi Widyastuti(2014) | Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Provinsi dalam Meningkatkan Investasi di Jawa Timur | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas P2T sudah cukup baik dengan adanya SOP yang didalamnya terdapat kejelasan syarat, waktu dan biaya dapat memudahkan pemohon izin. Dengan pelayanan yang cukup baik tersebut dapat dilihat nilai investasi yang masuk di Provinsi Jawa Timur juga meningkat. Jadi ada keterkaitan kualitas pelayanan perizinan dengan nilai investasi yang masuk. |
| 6 | Arma Setyaningrum (2015) | Analisis Sistem Informasi Registrasi Pasien dengan Metode PIECES di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri | Hasil penelitian menunjukkan sistem informasi registrasi pasien memiliki kinerja kurang optimal, menghasilkan informasi yang belum tepat waktu, biaya yang dikeluarkan untuk pemeliharaan resume medis, perawatan sistem dan hardware dikatakan boros, sistem yang ada berjaln tiak efisien karena belum sempurnanya sistem yang sudah ada, pengawasan dan keamanannya kurang terkontol, pelayanan yang dilakukan masih kurang maksimal karena semua proses yang ada belum dilakukan secara cepat yang mengakibatkan pasien lama menunggu saat berobat. |
| 7 | Hardianto Richki Hardi(2015) | Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Kerangka PIECES (Studi Kasus Perpustakaan STITEK Bontang) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan dibuatnya sistem perpustakaan berbasis web, mahasiswa dapat dengan mudah melakukan pencarian buku, mengetahui status buku yang tersedia, sehingga tidak perlu menggunakan sistem manual untuk mencari dan mengetahi status buku. Sistem perpustaaan STITEK juga dapat mempermudah petugas sehingga petugas perpustakaan dapat cepat dan mudah dalam melakukan pelayanan atau transaksi peminjaman pada perpustakaan STITEK Bontang. |
| 8 | Ni Luh Putu Puspitasari & I Komang Gede Bendesa(2016) | Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Bandung | Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kesediaan mampu menjelaskan indikator sebesar 42,37%; faktor kemampuan mampu menjelaskan indikator sebesar 11,65%; dan faktor perhatian mampu menjelaskan indikator sebesar 7,49%. Berdasarkan hal tersebut, maka variabel kesediaan petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam mengurus perijinan usaha pada BPPT di Kabupaten Bandung. |
| 9 | Rizky Masita Rahmadini, Ari Subowo, & Titik Djumiarti(xxxx) | Analisis Kinerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja BPPT Kota Semarang belum optimal. Dimensi yang dikategorikan kurang optimal yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, akuntabilitas, kerjasama dan keadilan. |

(Sumber: Jurnal Penelitian, 2017)

Penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas merupakan beberapa penelitian yang dilakukan terkait judul penelitian yang sama dengan yang dilakukan saat ini, baik topik ataupun metode analisis yang digunakan