KUALITAS PELAYANAN SATU PINTU

DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SURABAYA

SKRIPSI

Oleh:

KHULASOTUL WAFIYAH
NIM. D73214040

PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

S U R A B A Y A

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh :

Nama : KHULASOTUL WAFIYAH

NIM : D73214040

JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN SATU PINTU DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SURABAYA

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 16 Juli 2018

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Hanun Asrohah, M.Ag	**Ali Mustofa, M.Pd**
NIP. 196804101995032002	**NIP. 197612252005011008**

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Khulasotul Wafiyah D73214040, telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 16 Juli 2018

Mengesahkan,

Dekan,

Prof. Dr. H. Ali Mas'ud, M.Ag., M.Pd.I
NIP. 196301231993031002

Penguji I,

Drs. Taufiq Subty, M.Pd.I
NIP. 195506041983031015

Penguji II,

Dr. Mukhlishah AM, M.Pd
NIP. 196805051994032001

Penguji III,

Dr. Hanun Asrohah, M.Ag
NIP. 196804101995032002

Penguji IV,

Ali Mustofa, M.Pd
NIP. 197612252005011008

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : KHULASOTUL WAFIYAH

NIM : D73214040

JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN SATU PINTU DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SURABAYA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk sumbernya.

Surabaya, 16 Juli 2018

Pembuat Pernyataan,

METERAI TEMPEL

6000

Khulasotul Wafiyah

D73214040

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : KHULASOTUL WAFIYAH
NIM : D73214040
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan / Kependidikan Islam
E-mail address : khulasotulwafiyah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
■ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

KUALITAS PELAYANAN SATU PINTU
DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 31 Juli 2018

Penulis

(Khulasotul Wafiyah)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Khulasotul Wafiyah (D73214040), Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, Dosen Pembimbing I, Dr. Hanun Asrohah, M.Ag dan Dosen Pembimbing II, Ali Musthofa, M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelaksaan Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan kota Surabaya, kualitas pelayanan satu pintu beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Dalam proses pencarian data, penelitian menggunakan metode observasi, wawancara mendalam terhadap subyek penelitian, dan dokumentasi. Dalam analisis dan interpretasi data, peneliti menggunakan model Miles and Huberman yaitu reduksi, penyajian, dan pengambilan kesimpulan data. Sedangkan dalam uji keabsahan data peneliti menggunakan trianggulasi sumber.

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya sudah diterapkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain kurangnya keamanan tempat dinas pendidikan kota Surabaya dan sarana dan prasarana yang masih belum lengkap. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya adalah ketidak hadiran pejabat di kantor atau sedang tugas di luar instansi dan koneksi jaringan internet yang terganggu. Sedangkan faktor pendukungnya adalah kesadaran para pegawai melayani masyarakat, pengetahuan dan pengalaman pegawai dalam melakukan tugas, jumlah pegawai yang memadai dan kelengkapan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan satu pintu.

Kata Kunci : Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu, Kualitas Pelayanan Satu Pintu, faktor pelayanan satu pintu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

MOTTO v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

ABSTRAK x

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Fokus Penelitian 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 9
E. Definisi Konseptual 10
F. Keaslian Penelitian 17
G. Sistematika Pembahasan 21

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik 23
   1. Pengertian Pelayanan Publik 23
   2. Jenis Pelayanan Publik 28
   3. Asas-Asas Pelayanan Publik 34
   4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik 36
   5. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik 37

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Standar Pelayanan Publik.....40
B. Kualitas Pelayanan Publik 42
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik 42
2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....45
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik 53
C. Pelayanan Satu Pintu 58
1. Pengertian Pelayanan Satu Pintu 58
2. Mekanisme Pelayanan Satu Pintu 63
3. Tujuan Pelayanan Satu Pintu 63

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 67
B. Lokasi Penelitian.....67
C. Sumber Data dan Informan Penelitian 68
D. Teknik Pengumpulan Data 69
E. Prosedur analisis dan Interpretasi Data 72
F. Keabsahan Data 75

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subjek 78
B. Hasil Penelitian 81
1. Deskripsi Temuan Penelitian 81
2. Analisis Data 118
C. Pembahasan.....136

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 147
B. Saran.....148

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kisi-Kisi Observasi & Wawancara 71

Tabel 4.1. jadwal kegiatan wawancara 80

Tabel 4.2. Identitas informan 80

Tabel 4.3 Tabel Temuan Penelitian dan Teori 139

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Gambar pelayanan satu atap.....63

Gambar 4.1. pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu berjalan dengan tertib 83

Gambar 4.2. Contoh Surat Mutasi Siswa di Pelayanan Satu Pintu 89

Gambar 4.3. Kondisi Ruang Pelayanan Satu Pintu.....91

Gambar 4.4. Kondisi Ruang Pelayanan Satu Pintu.....92

Gambar 4.5. Pegawai Pelayanan Satu Pintu Berpenampilan dengan Rapi.....96

Gambar 4.6. Penggunaan Alat Bantu di Pelayanan Satu Pintu.....101

Gambar 4.7. Pegawai Pelayanan Satu Pintu Merespon Keluhan Pelanggan .106

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman teknik pengambilan data

Lampiran II : Transkip hasil wawancara

Lampiran III : Standar Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kota Surabaya

Lampiran IV : Surat tugas

Lampiran V : Kartu konsultasi bimbingan skripsi

Lampiran VI : Surat izin penelitian

Lampiran VII : Surat keterangan penelitian dari badan kesatuan bangsa dan politik (bakesbangpol)

Lampiran VIII : Surat Keterangan penelitian dari dinas pendidikan kota Surabaya

Lampiran IX : Dokumentasi foto penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bangsa Indonesia saat ini akan dihadapkan pada perkembangan dan perubahan tata cara kehidupan yang mendasar. Hal ini berdampak besar pada tugas pemerintah yang semakin kompleks. Akibat dari semakin kritisnya masyarakat dan besarnya tuntutan kebutuhan masyarakat, maka semakin besarnya pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah daerah dimata masyarakat sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.[1]

Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada di tangan pemerintah daerah. Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas

[1] Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung:PT. Refika Aditama. 2012), Hal.7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat, kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga Negara.[2]

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai alat abdi Negara dan abdi masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada instansi.[3] Definisi dari pelayanan umum adalah 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. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ketentuan umum. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

[2] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal. 87
[3] *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[4] Menurut pasal 55 UU No. 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN) menyebutkan "Gugatan dapat diajukan hanya dalam tenggang waktu sembilan puluh hari terhitung sejak saat diterimanya atau diumumkannya Keputusan Badan atau Pejabat Tata Usaha Negara".[5]

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia 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.[6]

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi

---

[4] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.11

[5] http://www.mahkamahkonstitusi.go.id/index.php?page=web.Berita&id=11921#.Wsxafy5ubIU(10-april-2018,13.41)

[6] Rasyid, *Makna Pemerintah: Tinjauan Dari Segi Setika dan Kepemimpinan.* (Jakarta: Yarif Watampone. 1998), Hal.139

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.[7]

Peningkatan merupakan salah satu kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia. Pendidikan akan membentuk jati diri melalui keterampilan, moralitas, intelektualitas dan mengarah pada dunia kerja. Selain itu, pendidikan juga akan membentuk status sosial, ekonomi, dan politik. Oleh karena itu, pendidikan menjadi sangat penting bagi setiap individu maupun kelompok. [8]

Sesuai dengan Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang kewajiban pemerintah dalam bidang pendidikan yaitu : 1) pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga Negara tanpa diskriminasi, 2) pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dan guna terselenggaranya dan bagi setiap warga Negara yang berusia tujuh sampai lima belas tahun.

---

[7] Rudianto, *Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan.* Jurnal Madani Edisi II. 2005.
[8] Neil Argha S. L, *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Bitung.* Jurnal Indonesia One Search. Hal 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perbaikan terhadap pelayanan publik khususnya dalam pendidikan akan semakin membaik dan merata. Hal ini disebabkan karena banyaknya keterbatasan baik dari segi anggaran pendidikan, tenaga pengajar, fasilitas seperti gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan beasiswa bagi masyarakat miskin. Oleh karena itu, diharapkan pelayanan publik dalam sektor pendidikan bisa dirasakan secara merata oleh masyarakat setempat dalam memenuhi kebutuhan dasarnya.

Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.[9]

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible,* kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarkat, dan *in-efisien*.[10]

---

[9] Saefullah. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi.* (Bandung: AIPI Unpad. 2008), Hal.28

[10] Ismail Mohammad. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi.* (Jakarta: Bappenas. 2003), Hal.2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Salah satu pola pelayanan prima yang ditetapkan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan satu atap (*one stop service*), yaitu: pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu. Pola pelayanan terpadu satu atap, ditujukan untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat, masyarakat cukup datang ke satu tempat untuk mendapatkan layanan, dan tidak perlu mendatangi ke dinas/instansi pemberi izin yang lokasinya tersebar. Pola pelayanan publik yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangan masing-masing.[11]

Dikutip dari Dinkominfo-Bagian dan Tata Laksana Pemerintah Kota Surabaya menggelar pertemuan pembahasan kewajiban dan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah kota Surabaya. Bertempat di Graha Sawunggaling, gedung pemerintah kota Surabaya Rabu, 11 Feb 2015. Dalam kesempatan tersebut Agus Widiyarta, Kepala perwakilan ombudsman[12] RI propinsi jawa timur, memberikan paparan terkait potret pelayanan publik di Surabaya didukung oleh Peraturan Daerah (perda) kota Surabaya tentang pelayanan publik,

[11] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.88
[12] Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

komitmen tinggi terhadap perbaikan pelayanan publik dan SDM birokrat yang berkualitas.[13]

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada bulan Oktober tahun 2017 di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya meliputi Mutasi Siswa SD-SMP, Ligalisir Ijazah SD-SMP, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/SKHUN, Perbaikan Ijzah/SKHUN.

Beberapa permasalahan yang penulis temui adalah terkait dengan kualitas pelayanan publik. Masalah pertama yang ditemui saat masyarakat belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam Mutasi Siswa SD-SMP maupun Ligalisir Ijazah/SKHUN.

Permasalahan kedua yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Mutasi Siswa SD-SMP yang seharusnya dalam jangka waktu satu hari. Tetapi masyarakat masih ada yang menunggu lama ketika datang di hari yang telah diinformasikan.

Masalah yang ketiga, mengenai keramahan pegawai kepada pengguna layanan yang datang. Petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik.

[13] http://www.surabaya.go.id/berita/3979-tingkatkan-kualitas-pelayanan-publik--pemkot-surabaya-undang-ombudsman-(26-feb-2018,22.33).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan kendala-kendala di atas yang menggambarkan pelayanan publik yang diberikan Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya kepada masyarakat. Penulis tertarik untuk meneliti "Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Satu Pintu/One Gate System) di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya?
2. Bagaimana kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya?
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang:

1. Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya
2. Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian Kualitas pelayanan publik pada bidang Pelayanan satu pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya adalah:

1. Manfaat secara teoritis
   a. Untuk menambah khazanah keilmuan dalam bidang pendidikan khususnya dalam peningkatan layanan pendidikan.
   b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan rujukan sebagai data untuk melakukan penelitian yang sejenis.
2. Manfaat secara praktis
   a. Bagi Dunia Akademik
      1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi suatu pengalaman guna memperoleh gambaran yang nyata tentang kualitas pelayanan publik.
   b. Bagi Dinas Pendidikan Kota Surabaya
      1) Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan bidang pelayanan satu pintu agar lebih baik lagi.
   c. Bagi Masyarakat
      1) Agar menjadi informasi bagi masyarakayt tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam member kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Definisi Konseptual

1. Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan; (3) kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.[14]

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.[15]

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal

---

[14] Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Hal.646

[15] Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik,* (Bandung: Bumi Aksara, 2008), Hal.3-4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang bersifat umum. Sementara istilah berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, Negara.[16]

Kata publik itu sendiri adalah "sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki".[17]

Pengertian pelayanan publik adalah pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditemukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.[18]

Dari pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam kamus besar bahasa indoneisa, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula

[16] *Ibid,* hal.5
[17] Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Administrasi Publik,* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), Hal.18
[18] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.[19]

Goetsch dan Davis dalam Tjiptono, menyatakan bahwa 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.[20]

Sampara "mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik."[21]

Zeithaml yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected sevice* dan *perceived sevice. expected sevice* dan *perceived sevice* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: [22]

a. *Tangible*: terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
b. *Realible*: terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
c. *Responsiveness*: kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

[19] Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: PT Indeks, 2011), Hal.11
[20] Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa,* (Yogyakarta: Andi, 2000), Hal.101
[21] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.35
[22] Zeithaml, ddk, *Delivering Quality Servise.* (New York: The Free Press. 1990), Hal.21-22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. *Competence*: tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
e. *Courgesy*: sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
f. *Credibility*: yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
g. *Security*: jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari bahaya atau resiko.
h. *Access*: terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
i. *Communication*: kemampuan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
j. *Understanding the customer*: melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Perkembangan selanjutnya, Zeithaml et.al. menyederhanakan sepuluh dimensi diatas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (*Sevice Quality*) yang teridir dari:[23]

a. *Tangibles* (Berwujud)
b. *Reability* (Kehandalan)

[23] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.42

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

d. *Assurance* (Jaminan)

e. *Empathy* (Empati)

Berdasarkan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat dari pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat dirumuskan sesuai dengan tingkat keberhasilan sesuatu instansi atau organisasi publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dari masyarakat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa.

3. Pelayanan Satu Pintu

Dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, disebutkan bahwa pelayanan satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.[24]

Menurut Fahmi Wibawa, pendekatan pelayanan satu atap, yang lebih sering disebut sistem perizinan satu atap (sintap) dalam perizinan usaha merupakan pendekatan inovatif dalam sektor pemerintahan, yang bertujuan untuk menningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik dalam bentuk *outlet* pelayanan perizinan yang terintegrasi. Langkah inovasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik pada sektor ini serta untuk meningkatkan dampak positif pelayanan perizinan dalam upaya menarik investasi yang pada akhirnya bermuara pada kesejahteraan sosial secara umum.[25]

Sintap menawarkan proses perizinan yang relative sederhana, lebih cepat, transparan, hemat waktu dan biaya dengan cara menyederhanakan prosedur dan menempatkan berbagai penyedia pelayanan (*service provider*) yang berwenang mengeluarkan berbagai perizinan pada satu tempat pelayanan (*service point*). Sintap juga meningkatkan nilai tambah skalabilitas perizinan yang dikeluarkan melalui satu titik pelayanan. Dengan demikian, sintap merupakan upaya untuk menjawab perkembangan dunia usaha di masa depan dengan cara yang lebih efisien dari sisi biaya dan lebih efektif dari sisi waktu.[26]

---

[24] Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu
[25] Fami Wibawa, *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu,* (Jakarta:Grasindo, 2008), Hal.15
[26] Ibid. Hal.15-16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ditinjau dari produk yang disediakan. Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, "pelayanan terpadu adalah pelayanan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu tempat pelayanan". Selanjutnya pelayanan terpadu ini terbagi atas:

a. Pelayanan terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan yang di selenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses, dan dilayani melalui beberapa pintu.
b. Pelayanan terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, dan dilayani melalui satu pintu.
c. Gugus Tugas, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan oleh petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas, yang ditempatkan pada suatu lembaga dan lokasi pelayanan tertentu.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan satu pintu adalah suatu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan prima dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Keaslian Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping. Oleh Sri Susanti.

   Penelitian ini berbentuk penelitian kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping. Dalam penelitian ini terjawab bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di kecamatan Gamping sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan pelanggan.

   Dengan demikian diharapkan pada pemberi layanan publik selanjutnya agar mempertahankan apa yang sudah dicapainya dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut.

   Persamaan penelitian ini adalah pada kualitas pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Oleh Nur Nisya Maya Safitri.

   Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Semarang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digunakan adalah regresi linear berganda pada 100 masyarakat yang melakukan pelayanan kependudukan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan spss versi 16.

Teknik sampling yang dipakai adalah purposive sampling dan teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dengan korelasi antar skor, uji reliabilitas dengan cronbach alpha. Uji asumsi klasik dan analisis regresi liner berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati

(*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kepuasan masyarakat.

3. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. Oleh Ni Luh Puspita Sari.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan,jaminan dan empati terhadap kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Badung.

Hasil analisis menunjukkan bahwa:dari limabelas variable terbagi menjadi tigafaktor dan pengelompokannya adalah sebagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berikut : 1) Faktor kesediaan meliputi variabel kesediaan petugas, kelancaran komunikasi, pemberian solusi, kepastian jadwal, kejelasan Informasi, dan kecepatan proses, dengan nilai *eigen* sebesar 6,36 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 42,37%. 2) Faktor kemampuan meliputi variabel keramahan petugas, kemampuan petugas, dan tanggung jawab petugas,dengan nilai *eigen* sebesar 1,75 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 11,65%. 3) Faktor perhatian meliputi: Penataan Ruangan, Penampilan Petugas,Sarana Prasarana, Perhatian petugas, Keadilan perlakuan, dan keamanan dan kenyamanan,dengan nilai *eigen* sebesar 1,12 yang mampu menjelaskan indikator sebesar 7,49%.

Berdasarkan hasil analisis faktor, variabel kesediaan petugas adalah variable yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu di Kabupaten Badung karena memiliki nilai koefisien (*loadingfactor*) tertinggi yaitu sebesar 0,80. Ini berarti kesediaan aparat pemberi layanan dalam membantu masyarakat pencari ijin khususnya untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah sangat diperlukan dalam membentuk kualitas pelayanan publik yang baik,s ehingga semakin banyak usaha yang ada, dan kesadarannya untuk melegalkan usahanya dengan melengkapi persyaratan perijinan yang berarti semakin tinggi kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Dari penerimaan pajak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut secara langsung akan mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Badung.

4. Studi Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Grand Candi Semarang. Oleh Krisna Mahendraswara.

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari variable-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di Hotel Grand Candi Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Grand Candi, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Data penelitian ini diperoleh dengan melakukan kuesioner. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang memiliki tingkat kepentingan yang paling tinggi adalah variabel yang berada pada kuadran B yaitu: penggunaan peralatan teknologi modern, tempat parkir memadai dan aman, memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dan kemampuan karyawan untuk berkomunikasi**.** Sedangkan variabel yang memiliki prioritas untuk ditingkatkan adalah variabel yang berada pada kuadran D yaitu: penampilan karyawan yang rapi, karyawan cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, prosedur pelayanan mudah dimengerti, karyawan menyelesaikan keluhan dengan baik, karyawan cepat dan tanggap, karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan, karyawan memberikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi dengan jelas dan mudah, keakuratan dalam pelayanan, sikap sabar dan ramah, dan sungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pelanggan.

5. Kualitas Pelayanan *E*-KTP Di Kecamatan Rajabasa (Studi Di Kelurahan Rajabasa Raya, Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung). Oleh Muamar Maldi Wijaya.

   Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta mengukur secara rinci mengenai kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Rajabasa. Penelitian ini berlokasi di Kelurahan Rajabasa dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data yang disebar kepada 98 resonden.

   Hasil penelitian kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Rajabasa berdasarkan lima indikator (berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati) terdapat 76 responden (77,6%) yang masuk ke dalam kateogori tinggi tingkat penilaian terhadap kualitas e-KTP di Kecamatan Rajabasa, 19 responden (19,4%) masuk ke dalam kategori sedang dan 3 responden (3%) masuk ke dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Rajabasa berkualitas.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, maka penulis membuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I: Pendahuluan, meliputi: latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II: Kajian Teori, meliputi: konseptualisasi topik yang diteliti, perspektif teoritis.

BAB III: Metode Penelitian, pada bab ini membahas secara detail mengenai metode yang digunakan dalam upaya penelitian ini yang terdiri dari: jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data dan informasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV: Laporan hasil penelitian, pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum deskripsi subjek, penyajian data yang memaparkan fakta-fakta mengenai masalah yang diangkat dan hasil analisis data dan di uji keabsahan datanya diandingkan dengan teori. Hasil uraian tersebut tertulis sub bab pembahasan.

BAB V: Penutup, pada bab ini berisi kesimpulan dan saran.

Daftar Pustaka.

Lampiran-lampiran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan; (3) kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.[27]

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.[28]

---

[27]Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Hal.646

[28] Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Bandung: Bumi Aksara, 2008), Hal.3-4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Gronross dalam Ratminto pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.[29]

Menurut Stanton dalam Hasibuan "*service* adalah kegiatan yang dapat diidentifikasikan dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen."[30]

Menurut Hasibuan "pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya."[31]

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan

[29] Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2006), Hal.2
[30] Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara,2005), Hal.72
[31] *Ibid*, Hal.152

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.[32]

Berdasarkan beberapa definisi di atas layanan atau *service* adalah serangkaian kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan bertujuan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani.

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, Negara.[33]

Kata publik itu sendiri adalah "sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki".[34]

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 "tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Kebijakan ini

[32] Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006), Hal.136
[33] Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Bandung: Bumi Aksara, 2008), Hal.5
[34] Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), Hal.18

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada instansi".[35] Definisi dari pelayanan umum adalah: 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. Sedangkan menurut menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ketentuan umum. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[36]

Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.[37]

Pelayanan publik diartikan "pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

[35] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
[36] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.11
[37] H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), Hal.7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".[38]

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.[39]

Pengertian pelayanan publik adalah pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditemukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.[40]

Dari pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

[38] Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Bandung: Bumi Aksara, 2008), Hal.5
[39] Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2006), Hal.4-5
[40] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Jenis Pelayanan Publik

Membicarakan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.[41]

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan keputuhan pokok masyarakat.

1) Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan

[41] *Ibid*, hal..20-23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memmiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Sementara, tingkat kemiskinan akan terkait dengan tingkat kesejahteraan. Keterkaitan tingkat kesehatan dengan kemiskinan dapat dilihat pada siklus lingkaran setan kemiskinan (*the vicious circle of proverty*). Dalam suatu lingkaran setan kemiskinan tersebut, dapat tiga poros utama yang menyebabkan seseorang menjadi miskin, yaitu : 1) rendahnya tingkat kesehatan, 2) rendahnya pendapatan, dan 3) rendahnya tingkat pendidikan. Rendahnya tingkat kesehatan merupakan salah satu pemicu terjadinya kemiskinan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa tingkat kesehatan masyarakat yang rendah akan menyebabkan tingkat produktivitas rendah. Tingkat produktivitas yang rendah lebih menyebabkan pendapatan rendah. Pendapatan yang rendah menyebabkan terjadinya kemiskinan. Kemiskinan ini selanjutnya menyebabkan seseorang tidak dapat menjangkau pendidikan yang berkualitas serta membayar biaya pemeliharaan dan perawatan kesehatan. Oleh karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkna

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah harus dapat mnejamin hak masyarakat untuk sehat(*right for health*) dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas.

2) Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama hanya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan di atas. Oleh karena itu, untuk menolong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dikatan ,”jika kita ingin mengetahui bangsa ini tiga puluh atau lima puluh tahun yang akan datang , maka lihatlah anak-anak Sekolah Dasar kita sekarang.” Pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemerintah kita pendidikan dasar diterjemahkan dalam Program Wajib Belajar Sembilan Tahun. Pendidikan dasar tersebut pada dasarnya merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya. Idealnya pemerintah mensubsidi penuh pendidikan dasar ini sehingga tidak ada alasan bagi orang tua untuk mampu menyekolahkan anaknya. Pemerintah hendaknya menjamin bahwa semua anak dapat bersekolah. Untuk melakukan hal itu diperlukan anggaran pendidikan yang besar. Dalam pemenuhan anggaran tersebut manat amandemen UUD 1945 telah mensyaratkan alokasi anggaran pendidikan sebenarnya bukan biaya akan tetapi investasi jangka panjang yang manfaatnya juga bersifat jangka panjang.

3) Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok itu misalnya: beras, minyak goring, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya.

Dalam hal ini penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: 1) pelayanan administratif, 2) pelayanan barang, dan 3) pelayanan jasa.

1) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2) Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan trasnportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi/jaminan sosial/*social security*).

Pada dasarnya secara garis besar pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dibedakan menjadi 2 (dua) kelompok besar, yaitu sebagai berikut:[42]

a. Pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorang, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya.
b. Pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu penduduk, pembelian karcis perjalanan dan sebagainya.

[42] Saefullah, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi.* (Bandung: AIPI dan PK2W Lemlit Unpad. 2008), Hal.8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari berbagai pendapat tentang pembagian pelayanan jenis-jenis umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraanya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.[43]

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

[43] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.24

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
d. Pastisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

a. Kepentingan umum;
b. Kepastian hukum;
c. Kesamaan hak;
d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
e. Keprofesionalan;
f. Pasrtisipatif;
g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
h. Keterbukaan;
i. Akuntabilitas;
j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

k. Ketetapan waktu; dan

l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementrian, departemen, lemabaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.[44]

[44] Achmat Batinggi, *Manajerial Pelayanan Umum.* (Jakarta: Universitas Terbuka. 1999), Hal.53

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber antara lain adalah:[45] a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) adanya hierarki jabatan, c) adanya pengaturan sistem yang konsisten, d) prinsip *formalistic impersonality*, e) penempatan berdasarkan karier, f) prinsip rasionalitas.

Menurut Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahawa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.[46]

5. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapaun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/kep/m.pan/7/2003 antara lain adalah:[47]

a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

[45] *Ibid*, Hal.54
[46] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.26
[47] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kejelasan. 1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, 2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, 3) rincian biaya pelayanan pubik dan tata cara pembayaran.
c. Kepastian waktu. Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
f. Tanggung jawab. Pimpinan penyeleggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dlam pelaksaan pelayanan publik.
g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

a. Adil dan tidak diskriminatif;
b. Cermat;
c. Santun dan ramah;
d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
e. Professional;
f. Tidak mempersulit;
g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
j. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

k. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

l. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/kewenangan yang dimiliki;

m. Sesuai dengan kepantasan; dan

n. Tidak menyimpang dari prosedur.

6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:[48]

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

[48] Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2006), Hal.23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

a. Dasar huukum;
b. Pesyaratan;
c. Prosedur pelayanan;
d. Waktu penyelesaian;
e. Biaya pelayanan;
f. Produk pelayanan ;
g. Sarana dan prasarana;
h. Kompetensi petugas pelayanan;
i. Pegawai *intern;*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

j. Pegawai *extern;*

k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;

l. Jaminan pelayanan.

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian kualitas yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektifitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.[49]

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para

[49] Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: PT Indeks, 2011), Hal.11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.[50]

Menurut Feigenbaum (1986) dalam Nasution, kualitas (*quality*) adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfication*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.[51]

Goetsch dan Davis dalam Tjiptono, menyatakan bahwa 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.[52]

Menurut Buddy dalam Wahyuningsih "Kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit".[53]

---

[50] Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa,* (Yogyakarta: Andi, 2000), Hal.4
[51] M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen),* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010), Hal.3
[52] Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa,* (Yogyakarta: Andi, 2000), Hal.101
[53] Anis Wahyuningsih, *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyar, Skripsi Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen UMS,* (Surakarta: 2002), Hal.10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Kotler "kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat".[54]

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan.[55]

Sampara "mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik."[56]

Sedangkan Goetsch dan Davis menyatakan bahwa "kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya

---

[54] Kotler, *Manajemen Pemasaran,* (Jakarta: Erlangga, 2009), Hal.49
[55] H. A. S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), Hal.204
[56] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.35

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan prosuk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan."[57]

Berdasarkan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak

[57] *Ibid*, Hal.36

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Dalam Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah:[58]

a. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.
b. Variasi pelayanan.
c. Para petugas pelayanan.
d. Struktur organisasi.
e. Informasi
f. Kepekaan permintaan dan penawaran.
g. Prosedur.
h. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survey pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi aparatur. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, dua ada berbagai macam, namun perlu diketahui

[58] *Ibid*, Hal.44

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan diekplorasi "tidak ada satupun metafora tunggal" yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda. "Apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan maka akan kita menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari sudut macam-macam perspektif."[59]

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Norman mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:[60]

a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

[59] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal .45
[60] Trilestari, *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinking dan System Dinamics.* (Disertasi. 2004), Hal.1-2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan menurut Tjiptono ciri-ciri atau atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik, antara lain adalah:[61]

a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan proses.
b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.
e. Kenyamanan dalam memperoleh kenyamanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Van Looy, suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila:[62]

a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.

[61] Hardiyansayah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.40
[62] *Ibid* , hal 45.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
c. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Selanjutnya Zeithaml yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected sevice* dan *perceived sevice. expected sevice* dan *perceived sevice* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: [63]

a. *Tangible*: terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
b. *Realible*: terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
c. *Responsiveness*: kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
d. *Competence*: tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
e. *Courgesy*: sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

[63] Zeithaml, ddk, *Delivering Quality Service.* (New York: The Free Press. 1990), Hal.21-22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. *Credibility*: yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

g. *Security*: jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari bahaya atau resiko.

h. *Aces*: terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

i. *Communication*: kemampuan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

j. *Understanding the customer*: melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Perkembangan selanjutnya, Zeithaml et.al. menyederhanakan sepuluh dimensi diatas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (*Sevice Quality*) yang teridir dari:[64]

a. *Tangibles* (Berwujud)

b. *Reability* (Kehandalan)

c. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

d. *Assurance* (Jaminan)

e. *Empathy* (Empati)

[64] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.42

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang disebutkan di atas. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:[65]

a. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
   1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
   2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
   3) Kemudahan dalam proses pelayanan
   4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
   5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
   6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
b. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
   1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
   2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
   3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
   4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
c. Untuk dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
   1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
   2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

[65] Zeithaml, ddk, *Delivering Quality Service.* (New York: The Free Press. 1990), Hal.26

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2) Petugas melayani dengan sikap yang ramah
3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepada kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.[66]

Gummeson mengidentifikasi sumber kualitas yang menentukan kualitas pelayanan yaitu:[67]

a. *Production Quality*

Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kerjasama antara departemen produksi/operasi dan departemen pemasaran.

b. *Delivery Quality*

Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh janji perusahaan terhadap konsumen.

---

[66] Kasmir, *Manajemen Pelayanan Publik,* (Yogyakarta: Gava Media, 2006), Hal. 3
[67] Tjiptono, *Pemasaran Strategik.* (Yogyakarta:ANDI, 2012), Hal.201

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Desain Quality*

Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan sejak pertama kali jasa tersebut dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

d. *Relationship Quality*

Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh relasi professional dan sosial antara perusahaan dan *stakeholder* (konsumen, pemasok, perantara, pemerintah, dan karyawan).

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:[68]

a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Menurut Moenir terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan, antara lain:[69]

a. Faktor Kesadaran

[68] Vincent Gaspersz, *Total Quality Manajemen.* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2001), Hal.41
[69] Moenir , *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal.88-119

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

1) Kewenangan
2) Pengetahuan dan pengalaman
3) Kemampuan bahasa
4) Pemahaman oleh pelaksana
5) Disiplin dalam pelaksanaan

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disisni ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Kualitas produk yang yang lebih baik atau terjamin.
4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan.

Peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsional akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, serta sarana pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Pelayanan Satu Pintu

1. Pengertian Pelayanan Satu Pintu

Dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, disebutkan bahwa pelayanan satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.[70]

Menurut Fahmi Wibawa, pendekatan pelayanan satu atap, yang lebih sering disebut sistem perizinan satu atap (sintap) dalam perizinan usaha merupakan pendekatan inovatif dalam sektor pemerintahan, yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik dalam bentuk *outlet* pelayanan perizinan yang terintegrasi. Langkah inovasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik pada sektor ini serta untuk meningkatkan dampak positif pelayanan perizinan dalam upaya menarik investasi yang pada akhirnya bermuara pada kesejahteraan sosial secara umum.[71]

Untuk mencapai tujuan-tujuan ini, pendekatan sintap menawarkan perbaikan tidak saja pada proses pelaksanaan pelayanan (*service delivery*) yang dapat lebih memuaskan harapan masyarakat, tetapi juga menawarkan manfaat lain, yakni meningkatkan kualitas tata

[70] Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu
[71] Fami Wibawa, *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu*, (Jakarta:Grasindo, 2008), Hal.15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemerintahan dan secara internal meningkatkan kapasitas pemerintah dalam menghadapi tantangan dan tekanan dari luar.[72]

Sintap menawarkan proses perizinan yang relative sederhana, lebih cepat, transparan, hemat waktu dan biaya dengan cara menyederhanakan prosedur dan menempatkan berbagai penyedia pelayanan (*service provider*) yang berwenang mengeluarkan berbagai perizinan pada satu tempat pelayanan (*service point*). Sintap juga meningkatkan nilai tambah skalabilitas perizinan yang dikeluarkan melalui satu titik pelayanan. Dengan demikian, sintap merupakan upaya untuk menjawab perkembangan dunia usaha di masa depan dengan cara yang lebih efisien dari sisi biaya dan lebih efektif dari sisi waktu.[73]

Dalam kaitan dengan pelayanan perizinan investasi sekarang ini telah dikembangkan suatu sitem pelayanan yang tujuan utamanya diarahkan pada terciptanya kemudahan pelayanan perizinan investasi baik asing maupun dalam negeri, dengan tidak mengurangi syarat-syarat yang harus dipenuhi dengan menerapkan konsep *one roof service system*.

Di dalam pelayanan juga terdapat pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi

[72] Ibid.
[73] Ibid. Hal.15-16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan yang dilayani (pelanggan).[74]

Menurut Atep Adya Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.[75]

Perilaku pelayanan sektor publik menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:[76]

a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintahan kepada pelanggan atau pengguna jasa.
b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
c. Pelayanan prima melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standard an pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Ditinjau dari produk yang disediakan. Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Pelayanan Umum

[74] *LAN-RI*. 2004
[75] Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media, 2003), hal. 27
[76] Nurhasyim, *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government yang Berorientasi pada Pelanggan Di Kapubaten Gresik,* (Tesis, 2004), hal.16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, “pelayanan terpadu adalah pelayanan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu tempat pelayanan”. Selanjutnya pelayanan terpadu ini terbagi atas:

a. Pelayanan terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan yang di selenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses, dan dilayani melalui beberapa pintu.
b. Pelayanan terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, dan dilayani melalui satu pintu.
c. Gugus Tugas, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan oleh petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas, yang ditempatkan pada suatu lembaga dan lokasi pelayanan tertentu.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpukan bahwa Pelayanan satu pintu adalah suatu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan prima dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pemberian layanan publik dengan pola layanan satu pintu (*one stop service)* yang memenuhi standar minimal seperti yang telah diterapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Dewasa ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sudah bisa dirasakan bahwa di beberapa kabupaten/kota telah berhasil menerapkan kebijakan pelayanan satu pintu (*one stop service*). Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Erna Tri Widiyastuti (2009) tentang penyelenggaraan prinsip pelayanan program *One Stop Service* di kantor pelayanan perizinan terpadu kabupaten Sukoharjo, disimpulkan bahwa prinsip pelayanan menunjukkan implementasi yang baik.[77]

Adapaun ketidakberhasilan atau juga bisa disebut kegagalan dalam aplikasi pelayanan satu pintu, antara lain disebabkan, a) pola pikir pemberian perizinan yang sangat berorientasi kepada pendapatan asli daerah (PAD), b) masih kurang/rendahnya komitmen pemimpin daerah bersama-sama DPRD dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, c) SDM aparatur yang ada di lini depan yang belum cukup memiliki kompetensi, d) belum terciptanya iklim yang konsudif dalam kegiatan usaha yang dilakukan masyarakat/swasta.

Salah satu bentuk pelayanan terpadu satu pintu di kota Surabaya tepatnya di dinas pendidikan kota Surabaya adalah Pelayanan satu pintu. Yaitu, merupakan pusat informasi dan pelayanan kantor dinas pendidikan kota Surabaya. Pelayanan satu pintu ini bertujuan agar pelayanan dan informasi yang berhubungan dengan pendidikan bisa lebih cepat dan mudah untuk mendapatkan akses informasi yang

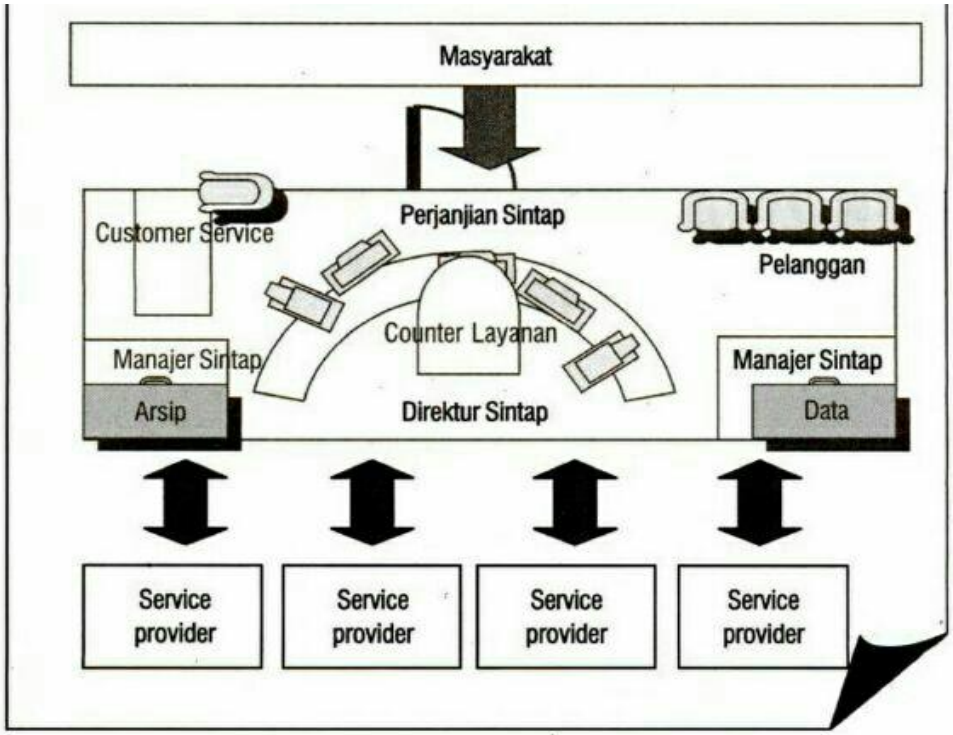
[77] Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat butuhkan serta memudahkan pelayanan dan kenyamanan bersama.[78]

2. Mekanisme Pelayanan Satu Pintu

Gambar 2.1. gambar mekanisme pelayanan satu atap



3. Tujuan Pelayanan Satu Pintu

Berdasakan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:[79]

[78] http://www.sumbersatu.com/berita/16952-dinas-pendidikan-kabupaten-solok-buka-layanan-satu-pintu. (3 januari, 2018. 10.50).
[79] Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
b. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
c. Memperpendek proses pelayanan.
d. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.
e. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai penjabaran Inpres No. 3 tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Merupakan bagian dari upaya mencapai kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik. Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan pada satu tempat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan penyederhanaan pelayanan terpadu satu pintu untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dalam bentuk:[80]

a. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
b. Meneken biaya pelayanan, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
c. Menyederhanakan persyaratan dengan mengembangkan sistem pelayanan pararel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Secara lebih spesifik lagi, layanan terpadu satu pintu ini adalah sebagai upaya pemerintah untuk:

a. Penyedeharnaan Pelayanan, yaitu upaya untuk penyingkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan.
b. Perbaikan iklim investasi dengan mendorong perkembangan usaha mikro, kecil dan menengah melalui penyedeharnaan pelayanan.
c. Mengupayakan pemberantasan KKN di ruang lingkup pelayanan publik yang selama ini masih menjadi penghalang untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di Negara ini.

[80] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari ulasan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan penyelenggaraan pelayanan satu pintu adalah mempercepat waktu penyelesaian pelayanan, meminimalkan biaya dan menyederhanakan persyaratan. Penyelenggaraan ini sebagai upaya peningkatan pelayanan publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu pendekatan penilaian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang-orang dari perilaku yang diamati.[81] Penelitian kualitatif menurut Sukmadinata yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.[82]

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif maka hasil penelitian ini bersifat analisis-deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang diamati terutama terkait dengan bagaimana kualitas pelayanan satu pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi atau obyek dalam penelitian ini berada di lembaga Dinas Pendidikan Kota Surabaya, berlokasi di salah satu kota di Jawa Timur.

Dinas Pendidikan Kota Surabaya memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan. Salah satunya adalah tentang kualitas pelayanan publik yang

[81]Muhajir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Roke Sarasin, 2000), Hal.5
[82] Nana Saodi Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), Hal.60

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

di berikan kepada masyarakat atau pengguna pelayanan lainnya. Dengan demikian penulis menganggap bahwa penelitian ini menarik untuk di teliti.

C. Sumber Data dan Informan Penelitian

Sumber data dari penelitian adalah sumber dari mana dan diperoleh.[83] Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata atau pernyataan-pernyataan yang di sampaikan oleh responden.[84]

Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu hal yang dapat diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dan lain-lain.[85]

Data penelitian dikumpulkan baik lewat instrumen pengumpulan data, observasi, wawancara maupun lewat data dokumentasi. Sumber data secara garis besar terbagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder.

Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa interview, observasi, maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya. Sedangkan *Data Sekunder* adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung yang biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi,[86] atau data yang mendukung terhadap data primer. Ketepatan dan kecermatan informasi

---

[83] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), Hal.102.
[84]Lexy J. Moeleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2002), Hal.112
[85] Iqbal Hasan. *Metode Penelitian dan Aplikasinya.* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), Hal.82
[86] Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Hal.36.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengenai subyek dan variabel penelitian tergantung pada strategi dan alat pengambilan data yang dipergunakan. Hal ini pada akhirnya akan ikut menentukan ketepatan hasil penelitian.

Jadi sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari informan yang terkait dalam penelitian, selanjutnya dokumen atau sumber tertulis lainnya merupakan data tambahan.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Umum dan kepegawaian, Tenaga Kerja Pelayanan Satu Pintu, dan Masyarakat yang terkait.

D. Teknik Pengumpula Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi.[87] Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Metode observasi menurut Mardalis, adalah hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya suatu rangsangan tertentu yang diinginkan,

[87] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2010), Hal.225

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan atau fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati dan mencatat.[88]

Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis secara deskriptif-kualitatif, yaitu menyajikan data secara rinci serta melakukan interpretasi teoritis sehingga dapat diperoleh gambaran akan suatu penjelasan dan kesimpulan yang memadai.

2. Interview (wawancara)

Metode wawancara atau interview adalah suatu metode yang dilakukan dengan jalan mengadakan jalan komunikasi dengan sumber data melalui dialog (Tanya-jawab) secara lisan baik langsung maupun tidak langsung. Wawancara sebagai percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.[89]

Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara mendalam, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian berisi pendapat, sikap, dan pengamatan pribadi.[90]

Dalam teknik wawancara ini peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur, yaitu penulis melakukan wawancara dengan mengacu kepada pedoman wawancara yang telah disusun secara baku.

---

[88] Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal,* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), Hal.63.
[89] Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2002), Hal.135
[90] Sulistyo Basuki, *Metode Penelitian,* (Jakarta: Penaku, 2006), Hal.173

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam melaksanakan wawancara digunakan petanyaan-pertanyaan yang memerlukan jawaban informasi.

Untuk menghindari kehilangan informasi, maka peneliti meminta ijin kepada informan untuk menggunakan alat perekam. Sebelum dilangsungkan wawancara mendalam dan terstruktur.

Tabel 3.1. Kisi-Kisi Observasi & Wawancara.

Judul	Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya	Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya	1. Kesederhanaan prosedur 2. Waktu pelayanan 3. Biaya Pelayanan 4. Produk Pelayanan 5. Sarana & Prasarana 6. Kompetensi Petugas Layanan
	Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya	1. Dimensi *Tangible* (Berwujud). 2. Dimensi *Reliability* (kehandalan). 3. Dimensi *Responsiviness* (respon). 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan). 5. Dimensi *Emphaty* (empati).
	Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya	1. Faktor kesadaran 2. Faktor aturan 3. Faktor organisasi 4. Faktor pendapatan 5. Faktor kemampuan dan keterampilan 6. Faktor sarana dan prasarana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif, teknik ini merupakan alat pengumpul data yang utama karena pembuktian hipotesisnya yang diajukan secara logis dan rasional.[91]

Dokumentasi adalah salah satu metode yang digunakan untuk mencari data-data otentik yang bersifat dokumentasi, baik data itu berupa catatan harian, memori atau catatan penting lainnya. Adapun yang dimaksud dengan dokumen di sini adalah data atau dokumen yang tertulis.[92] Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan semakin sah dan dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto.

E. Prosedur analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.[93]

Pengolaan data atau analisis data merupakan tahap yang penting dan menentukan. Karena pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang diinginkan dalam penelitian.

Teknik analisia data yang digunakan penelitian ini menggunakan konsep yang diberikan Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa

---

[91] Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach II,* (Yogyakarta: Andi Offset, 1991), Hal.181.
[92] Irawan Sarlito, *Metode Penelitian Sosial,* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), Hal.71.
[93] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), Hal.103

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

motivasi dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif. Dan berlangsung secara terus menerus setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas dan datanya sampai jenuh.[94]

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data

   Reduksi data yaitu laporan atau rangkuman yang telah diperoleh dari analisis data selama pengumpulan data reduksi, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan, dicari tema atau polanya dan disusun lebih sistematis untuk memperoleh gambaran yang lebih tajam dan lebih sederhana tentang hasil pengamatan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung bahkan data sebelum benar-benar terkumpul sudah mengantisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak sewaktu memutuskan kerangka konseptual, wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan penentuan metode pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung sudah terjadi tahapan reduksi, selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, menulis memo). Proses ini berlanjut sampai pasca pengumpulan data di lapangan, bahkan pada akhir pembuatan laporan sehingga tersusun lengkap.

[94] Nana Syaodih Sukmadinata, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal.114.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini juga dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari data-data yang telah diperoleh, kemudian disusun secara sistematis, dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif.

3. Pengambilan kesimpulan

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan berdasarkan tema untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan. Kesimpulan ni kemudian diverifikasi selama penelitian berlangsung sehingga mencapai kesimpulan yang lebih mendalam.

Beberapa komponen analisa tersebut dalam proses dan saling berkaitan, sehingga menentukan hasil akhir dari penelitian data yang disajikan secara sistematis berdasarkan tema-tema yang dirumuskan. Jadi, tugas peneliti berikutnya setelah data terkumpul, yaitu melakukan pelacakan terhadap transkip-transkip hasil wawancara, observasi, dan dokumen sehingga dapat diketahui dan ditelaah mana yang harus ditampilkan dan mana yang tidak perlu ditampilkan sehingga dapat ditetapkan suatu kesimpulan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Keabsahan Data

Dalam menganalisis data, peneliti juga harus menguji keabsahan data agar memperoleh data yang valid. Untuk memperoleh data yang valid, maka dalam penelitian ini digunakan lima teknik yang dikemukakan oleh Moleong. ”Kelima teknik tersebut adalah: 1) Observasi yang dilakukan secara terus menerus (*persistent observation*), 2) Trianggulasi (*trianggulation*) 3) Pengecekan anggota (*member check*), 4) Diskusi teman sejwat (*reviewing*), 5) Pengecekan mengenai ketercukupan referensi (*referential adequacy check*)”.[95] Penjelasan secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Observasi secara terus menerus

   Langkah ini dilakukan dengan mengadakan observasi terus menerus terhadap subyek yang diteliti, guna memahami gejala lebih mendalam, sehingga dapat mengetahui aspek-aspek yang penting sesuai dengan fokus penelitian.

2. Trianggulasi

   Yang dimaksud trianggulasi adalah “teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, tekniknya dengan pemeriksaan sumber lainnya”. Denzin membedakan tiga macam trianggulasi sebagai teknik pemeriksaan, diantaranya:

[95] *Ibid*, Hal.175-181

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Trianggulasi sumber

Trianggulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Trianggulasi teknik

Trianggulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c. Trianggulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.[96]

3. Pengecekan anggota

Langkah ini dilakukan dengan melibatkan informan untuk mereview data, untuk mengkonfirmasi antara data hasil interpretasi peneliti dengan pandangan subyek yang diteliti. Dalam *member check* ini tidak diberlakukan kepada semua informan, melainkan hanya kepada mereka yang dianggap mewakili.

[96]Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2015), Hal.246

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Diskusi teman sejawat

Dilaksanakan dengan mendiskusikan data yang telah terkumpul dengan pihak-pihak yang mewakili pengetahuan dan keahlian yang relevan, seperti pada dosen pembimbing, pakar penelitian atau pihak yang dianggap kompeten dalam konteks penelitian, termasuk juga teman sejawat.

5. Ketercukupan referensi

Untuk memudahkan upaya pemeriksaan kesesuaian antara kesimpulan penelitian dengan data yang diperoleh dari berbagai alat, dilakukan pencatatan dan penyimpanan data dan informasi yang terhimpun, serta dilakukan pencatatan dan penyimpanan terhadap metode yang digunakan untuk menghimpun dan menganalisis data selama penelitian.

Adapun langkah yang digunakan peneliti dalam keabsahan data yang telah diperoleh dari berbagai sumber adalah trianggulasi sumber.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subjek

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 3 bulan, mulai dari bulan 13 April sampai dengan Juni 2018. Pada bulan April peneliti melakukan observasi awal dan mencari lembaga yang sesuai dengan judul penelitian. Kemudian ketika dirasa telah menemukan lembaga yang sesuai, pada bulan Mei peneliti memberikan surat permohonan penelitian kepada lembaga. Kemudian pada bulan Mei peneliti mulai melakukan penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Surabaya tepatnya di Pelayanan Satu Pintu. Penelitian ini dilakukan dengan melalui beberapa tahapan. Adapun tahapan dalam mendapatkan data dimulai dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan dalam proses wawancara, peneliti mengambil beberapa informan yang dianggap kompeten dalam menghasilkan data yang relevan dengan judul penelitian.

1. Deskripsi Informan

a. Informan I (Supriyono)

Informan pertama adalah staff bagian umum dan kepegawaian yang bertugas menjadi pegawai di Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Wawancaa tersebut dilakukan di kantor Pelayanan Satu Pintu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Informan II (Diah Tetrasiana)

Informan kedua adalah salah seorang pegawai Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Wawancara tersebut dilakukan di kantor Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

c. Informan III (Marina) sebagai pengguna layanan

Informan ketiga adalah masyarakat pengguna pelayanan satu pintu di dinas pendidikan kota Surabaya. Wawancara ini dilakukan di kantor Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

d. Informan IV (Slamet) sebagai pengguna layanan

Informan keempat adalah masyarakat pengguna pelayanan satu pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Wawancara ini dilakukan di kantor Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

e. Informan V (Yuli Prasetyo)

Informan kelima adalah mahasiswa/masyarakat pengguna Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Wawancara ini dilakukan di ruang tunggu kantor Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

f. Informan IV (Radhita Indriawati)

Informan keenam adalah masyarakat pengguna pelayanan satu pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Wawancara ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan di ruang tunggu kantor pelayanan satu pintu di dinas pendidikan kota Surabaya.

Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Wawancara

No	Tanggal	Jenis Kegiatan
1.	28 Mei 2018	Wawancara Dengan Supriyono
2.	16 mei 2018	Wawancara dengan Diah Tetrasiana
3.	16 mei 2018	Wawancara dengan Marina (pengguna layanan)
4.	16 mei 2018	Wawancara dengan Slamet (pengguna layanan)
5.	28 mei 2018	Wawancara dengan Yuli Prasetyo (prngguna layanan)
6.	20 Juli 2018	Wawancara dengan Radhita In (pengguna layanan)

Tabel 4.2 Identitas Informan

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1.	Supriyono S. Sos	58th	L	Staff bagian umum dan kepegawaian
2.	Diah Tetrasiana S. Kep	48th	P	Staff bagian umum dan kepegawaian
3.	Marina	40th	P	Ibu Rumah Tangga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.	Slamet	50th	L	Wiraswasta
5	Yuli Prasetyo	19th	L	Mahasiswa
6	Radhita I	28th	P	Wiraswasta

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Temuan Penelitian

Hasil dari penelitian ini merupakan jawaban dari pertanyaan peneliti yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, sebagai berikut:

a. Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, disebutkan bahwa pelayanan satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.[97]

Prosedur pelayanan satu pintu, menurut Supriyono selaku staff bagian umum dan kepegawaian sebagai berikut:

> "Prosedur sudah sesuai SOP Pelayanan Satu Pintu dan sudah berjalan dengan mudah."[98]

[97]Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
[98] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan menurut Diah Tetrasiana prosedur pelayanan satu pintu sudah tersusun dengan jelas dan memiliki beberapa prosedur yaitu:

> "Prosedurnya kan beda-beda, kalau untuk legalisir ijazah prosedurnya harus bawa ijazah asli. Kalau swasta itu legalisir ke sekolah dulu lalu ke dinas pendidikan. Kalau untuk legalisir ijazah negeri cukup ke sekolah yang bersangkutan. Kecuali ada permintaan dari instansi minta legalisir ke dinas (pendidikan), itu bisa. Selain itu, ada prosedur mutasi siswa. Untuk wilayah Surabaya, syarat-syarat seperti surat keterangan mutasi dari sekolah asal, surat keterangan penerimaan dari sekolah yang dituju, permohonan orang tua, *fotocopy* raport, *fotocopy* KK/domisili, kalau untuk luar Surabaya mutasinya harus *acc* dari dinas pendidikan setempat. Kalau untuk luar provinsi ke dinas provinsi dulu. Selanjutnya untuk ijazah hilang/rusak, prosedurnya harus ada *fotocopy* ijazah yang bersangkutan, surat kehilangan dari kepolisian, *fotocopy* buku induk dari sekolah, surat pernyataan tanggung jawab mutlak pakai meterai 6000. Kalau sekolahnya tutup, menghadirkan 2 orang saksi/teman lulus, dimintai untuk *fotocopy* ijazah dan *fotocopy* KTP, mengisi blanko untuk saksi. Selanjutnya untuk kesalahan penulisan ijazah, *fotocopy* akta, *fotocopy* ijazah. Syaratnya akta harus terbit lebih dulu dari ijazah."[99]

Pendapat tersebut disepakati oleh Marina, selaku Informan III sekaligus pengguna layanan. Menurutnya prosedur pelayanan satu pintu sudah baik.

> "Untuk prosedurnya cukup mudah, tetapi pada waktu saya mengumpulkan berkas. Lalu pegawai mengeceknya. Dan tidak bisa langsung diambil atau jadi pada hari itu, *nunggu* besoknya. Intinya prosedurnya mudah dan cukup cepat."[100]

[99] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[100] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun Slamet juga sependapat dengan Marina, selaku Informan IV sekaligus pengguna layanan. Menurutnya prosedur pelayanan satu pintu sudah cukup baik.

> ”Prosedurnya baik, Mbak. Tidak muter-muter ke sana-kemari. Cukup di sini saja, saya sudah mendapat informasi yang cukup. Saya ke sini sudah 3 kali ini, Mbak. Urusannya berbeda-beda. Kadang untuk mutasi dan yang untuk saat ini saya bertanya tentang mau mendaftarkan anak ke sekolah, ya *kaya* penerimaaan peserta didik baru (PPDB)”[101]

Begitu pula dengan Yuli Prasetyo yang sependapat dengan yang diungkapkan oleh Slamet dan Marina.

> “Prosedurnya ya cukup mudah, saya datang langsung selesai soalnya cuma ambil formulir.”[102]

Radhita sependapat dengan Marina. Berikut ungkapnya.

> “mudah mbak, pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan. Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit”[103]

Gambar 4.1 Prosedur pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya berjalan dengan tertib.

[101] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[102] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018
[103] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam pelayanan publik, tentu memberikan kepastian waktu pelaksanaan layanan.[104] Menurut Supriyono waktu pelayanan yang ditetapkan di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, ditetapkan sesuai jam kerja.

> "Sesuai jam kerja, biasanya pelayanan yang diberikan kalau senin-kamis mulai jam 08.00-16.00 kalau hari jumat mulai jam 08.00-15.00, sedangkan untuk hari sabtu mulai jam 09.00-14.00"[105]

Sedangkan menurut Diah Tetrasiana, waktu pelayanan yang ditetapkan oleh pelayanan satu pintu sebagai berikut:

> "Kalau untuk legalisir ijazah bisa langsung jadi/bisa ditungggu. Kalau yang mutasi, jika mutasi *online* bisa langsung jadi. Sedangkan untuk mutasi yang sama Surabaya atau dari luar ke Surabaya, besoknya baru jadi, atau butuh waktu sekurangnya 1 hari"[106]

Berbeda pendapat dengan Marina, yang menuturkan tidak ada waktu yang ditetapkan oleh Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

> "Untuk kepastian waktunya sendiri tidak ada. Tetapi cuma sebentar, kemarin hanya *ngasih* berkas dan hari besoknya sudah bisa diambil. Berarti, saya dua kali balik ya, Mbak. Pertama *ngasih* berkas dan balik yang kedua mengambil berkas."[107]

---

[104] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
[105] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[106] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[107] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Slamet sependapat dengan Marina. Bahwa tidak ada ketetapan waktu yang ditetapkan di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

> "*Kayaknya* tidak ada, Mbak, karena saya tidak pernah memperhatikan dan mengetahui penetapan waktu pelayanan satu pintu"[108]

Hal tersebut juga disetujui oleh Yuli Prasetyo. Seperti yang dikatakan berikut.

> "*Emm,* Saya tadi Cuma sebentar mbak. Tidak ada 10 menit langsung balik. Sepertinya tidak ada ada penetapan waktu"[109]

Selanjutnya Radhita mengatakan waktu yang dibutuhkan hanya menunggu 1x24 jam.

> "kata pegawai saya suruh balik besok. Atau sama dengan menunggu sehari/1 x 24 jam. Gitu ya mbak"[110]

Meskipun kepastian waktu pelayanan telah ditetapkan, layanan di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya terkadang juga ada yang tidak sesuai dengan target, seperti yang diungkapkan oleh Supriyono.

> "Yang namanya pelayanan pasti kadang ada salahnya dan kami terus membenahi. Tapi hal tidak sesuai target jarang sekali terjadi untuk Pelayanan Satu Pintu"[111]

Kemudian Diah Tetrasiana memaparkan.

> "Ya ada *lah* pastinya, biasanya memang pasti ada. Kita sudah menjanjikan satu hari terus pejabatnya sedang keluar atau repot dan berkasnya belum ditandatangani, maka

[108] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[109] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018
[110] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018
[111] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> pegawai pelayanan satu pintu menyusul pejabat tersebut ke tempat kerja atau menemui di mana mereka (pejabat) berada. Kita berusaha juga untuk menyelesaikan pada hari itu, Karena memang sudah kita janjikan maka kita harus usahakan."[112]

Sedangkan Marina berpendapat telah sesuai seperti apa yang diharapkan.

> "Saya tidak tahu ya, Mbak, apakah ada yang tidak sesuai target. Tetapi untuk saya sendiri saya merasakan sesuai apa yang saya harapkan"[113]

Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya sebagaiman pelayanan pada umumnya, tentunya menetapkan biaya dalam pelaksanaan layanannya. Supriyono mengungkapkan.

> "Hal itu sudah dianggarkan oleh dinas (Dinas Pendidikan Kota Surabaya), saya kurang tahu untuk masalah ini. Tapi, semua itu sudah ditangani oleh yang berwenang dan sudah ada 'timnya' sendiri tapi untuk masalah umumnya biaya Pelayanan Satu Pintu untuk semua pelanggan yang datang adalah gratis. Mulai dari surat mutasi, legalisir, PPDB online, pengambilan formulir beasiswa."[114]

Sependapat dengan yang diungkapkan oleh Diah Tetrasiana. Bahwa biaya layanan di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya tidak dipungut biaya atau gratis.

> "Tidak ada biaya di pelayanan satu pintu atau gratis untuk semua layanan."[115]

---

[112] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[113] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018
[114] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[115] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal ini disepakati pula oleh Marina, bahwa tidak ada biaya administrasi di kantor Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

> "Tidak ada, semuanya tidak dipungut biaya di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya."[116]

Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Slamet.

> "Tidak ada. Tidak dipungut biaya apa pun."[117]

Hal serupa juga diungkapkan oleh Yuli Prasetyo.

> "Tidak membayar apa-apa saya tadi mbak."[118]

Sependapat dengan Marina. Radhita menyatakan bahwa pelayanan di sini tidak dipungut biaya

> "tidak ada biaya. Pas saya tadi Tanya bayar kepada pegawainya. Ternyata di jawab tidak. *Alhamdulillah.*"[119]

Selain itu, dalam permohonan pengajuan pelayanan publik tentunya dihasilkan sebuah produk dalam pelayanan tersebut. Dan produk yang dihasilkan dari Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, menentukan kepuasan konsumen. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Supriyono.

> "Ya mengurus surat rekomendasi keluar masuk sekolah, rekomendasi melanjutkan sekolah, melagilisir ijazah SD dan SMP. Surat penggantian kesalahan ijazah. Dan masih banyak program-program baru yang ditangani oleh Pelayanan Satu Pintu. Untuk kepuasan masyarakat itu hal yang bisa dirasakan sendiri oleh pelanggan, kalau pegawai

[116] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018
[117] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[118] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018
[119] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sudah memberikan pelayanan dengan baik tentu pelanggan juga akan senang"[120]

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan Diah Tetrasiana berpendapat.

"Ya tergantung ya, kalau produk yang dihasilkan cepat dan sesuai, pasti masyarakat akan senang, kalau lama ya kadang masyarakatnya marah. Kita berusaha semaksimal mungkin, kalau memang pejabatnya tidak ada di tempat, ya bisa lama suratnya keluar"[121]

Penilaian tersebut juga dibenarkan oleh Marina, bahwa produk yang dihasilkan oleh Pelayanan Satu Pintu sudah memberikan kepuasan kepada pelanggan.

"Produk yang dihasilkan ya, surat mutasi. Dan saya puas dengan produk tersebut. *Insya Allah*, sampai saat ini tidak ada keluhan"[122]

Sedangkan menurut Slamet.

"Untuk kedatangan saya kali ini saya tidak mengurus berkas mutasi ataupun berkas yang lain, karena saat ini saya hanya menanyakan masalah pendaftaran sekolah saja. Tetapi untuk sebelumnya produk yang dihasilkan pelayanan di sini juga memuaskan. Jadi tidak ada keluhan sama sekali untuk saya"[123]

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Yuli Prasetyo.

"Tadi saya ke sini langsung dilayani oleh bapak-bapak. Kebetulan ada saya ambil formulir beasiswa langsung dikasih tidak pakai waktu lama dan sesudah itu saya balik. *Lah* ini formulirnya juga sudah saya terima"[124]

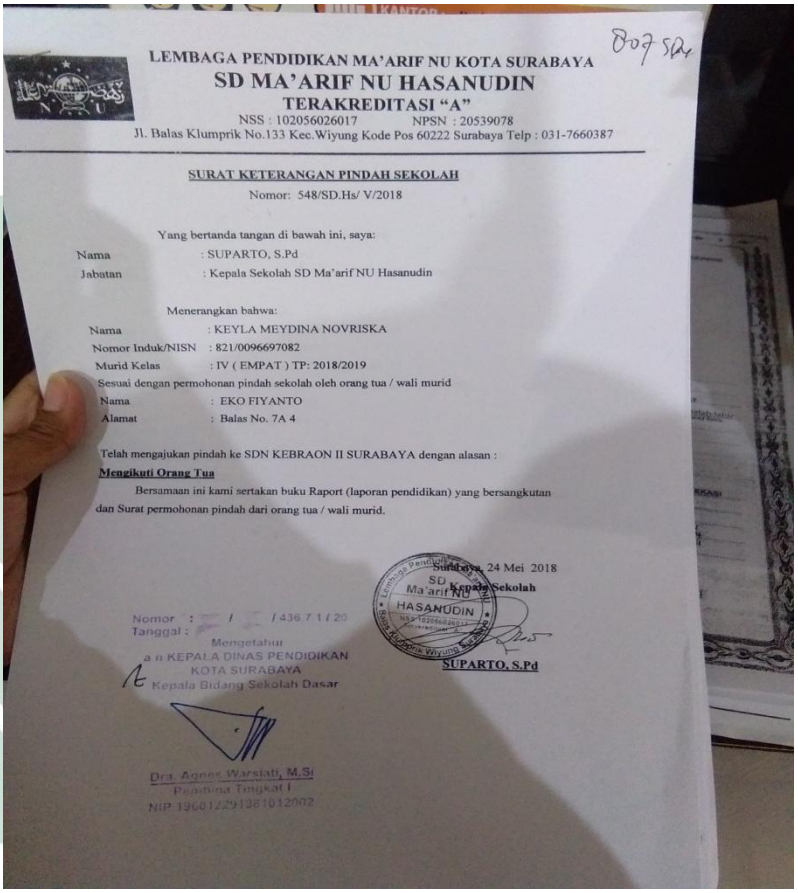
---

[120] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[121] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[122] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018
[123] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[124] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepuasan produk surat mutasi SMP, juga diungkapkan oleh Radhita.

"surat mutasi siswa SMP, sampai saat ini puas dan tidak ada keluhan."[125]



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF NU KOTA SURABAYA
SD MA'ARIF NU HASANUDIN
TERAKREDITASI "A"
NSS : 102056026017 NPSN : 20539078
Jl. Balas Klumprik No.133 Kec.Wiyung Kode Pos 60222 Surabaya Telp : 031-7660387

SURAT KETERANGAN PINDAH SEKOLAH
Nomor: 548/SD.Hs/ V/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:
Nama : SUPARTO, S.Pd
Jabatan : Kepala Sekolah SD Ma'arif NU Hasanudin

Menerangkan bahwa:
Nama : KEYLA MEYDINA NOVRISKA
Nomor Induk/NISN : 821/0096697082
Murid Kelas : IV (EMPAT) TP: 2018/2019
Sesuai dengan permohonan pindah sekolah oleh orang tua / wali murid
Nama : EKO FIYANTO
Alamat : Balas No. 7A 4

Telah mengajukan pindah ke SDN KEBRAON II SURABAYA dengan alasan :
Mengikuti Orang Tua
Bersamaan ini kami sertakan buku Raport (laporan pendidikan) yang bersangkutan dan Surat permohonan pindah dari orang tua / wali murid.

Surabaya, 24 Mei 2018
SD Kepala Sekolah
Ma'arif NU
HASANUDIN
SUPARTO, S.Pd

Nomor : / / 436.7.1 / 20
Tanggal :
Mengetahui
a.n KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA SURABAYA
Kepala Bidang Sekolah Dasar

Dra. Agnes Warsiati, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP 196012291981012002

Gambar 4.2 Contoh Surat Mutasi Siswa di Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

Perihal sarana dan prasarana pelayanan, yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Supriyono.

[125] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> ”Iya sudah memadai, ya bisa dilihat sendiri. *Sameyan kan praktek* di sini *wes suwe*, jadi untuk masalah umumnya bapak *piker samiyan wes ngerti ngono kan ya*. Dan kondisinya semuanya masih terlihat baik dan bisa dinikmati oleh setiap pelanggan tergantung dengan kebutuhan. Masalah lain, untuk menunjang pelayanan kami masih membutuhkan satu komputer untuk pegawai, karena dirasa masih kurang. Tidak lain ini juga untuk mempermudah pelayanan”[126]

Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Diah Tetrasiana.

> ”Kantor Pelayanan Satu Pintu sudah sangat memadai, seperti AC, tempat duduk nyaman, komputer, kotak saran, meja konsumen, meja pelayanan. Dan semua sarana dan prasarana ini bisa dinikmati oleh setiap pelanggan yang datang maupun pegawai Pelayanan Satu Pintu itu sendiri. Tetapi ada sarana dan prasana yang masih kurang guna menunjang pelaksanaan pelayanan satu pintu yaitu komputernya kurang satu, bulpen kadang-kadang hilang terus, *jepretan* sering rusak. Ya, yang paling penting itu tadi, Mbak, komputernya kurang satu, dari dulu memang tidak ada yang di sebelah situ. Saat ini masih itu saja yang dibutuhkan oleh Pelayanan Satu Pintu.”[127]

Hal ini dibenarkan oleh Marina, sarana dan prasarana pelayanan satu pintu sudah memadai, tetapi masih dibutuhkan komputer untuk konsumen sebagai penunjang sarana dan prasarana pelayanan.

> “Iya sudah memadai. Bisa dinikmati oleh pelanggan. Tetapi masih ada kebutuhan yang dibutuhkan sarana dan prasarana pelayanan ini, mungkin ini ya, Mbak. Komputer untuk konsumennya ya. Jadi pelanggan bisa ngecek sendiri melalui komputer tersebut. Biar enak dan tahu.”[128]

---

[126] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[127] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[128] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan Slamet setuju dengan pendapat Diah Tetrasiana di atas.

> "Sarana dan prasarananya cukup memadai. Seperti yang sudah kita lihat. Sudah ada tempat ruang tunggu yang nyaman.dan semua bisa dinikmati oleh pelanggan."[129]

Demikian halnya Yuli Prasetyo yang setuju dengan Marina.

> "Nyaman dan enak."[130]

Begitupun juga Radhita, menyetuji yang diungkapkan oleh Diah T dan Slamet.

> "Sudah memadai. Sarana dan prasarananya bagus kok di sini. Lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan."[131]

Gambar 4.3 Kondisi Sarana Dan Prasarana Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

[129] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[130] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018
[131] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.4 Kondisi Sarana Dan Prasarana Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

Selanjutnya untuk kompetensi pegawai, petugas Pelayanan Satu Pintu harus bekerja dengan cepat dan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang sopan. Seperti yang diungkapkan oleh Supriyono, bahwasanya Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, sudah memiliki pegawai yang memadai.

> "Mencukupi, semua pegawai sudah memiliki keunggulan di bidangnya masing-masing. Seperti Mas Adi, Mas Radit itu juga bagian dari Pelayanan Satu Pintu yang sudah terampil kerjanya. Dan bisa dilihat, kami melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Kalau misal ada kesalahan ya itu kekurangan. Tapi saya kira tidak. Itu semua lancar-lancar saja."[132]

[132] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Senada dengan yang diungkapkan oleh Diah Tetrasiana, menurutnya pegawai Pelayanan Satu Pintu sudah berkompeten di bidangnya.

> "Ya sudah mahir ya, Mbak, soalnya sudah lama bekerja di sini (Pelayanan Satu Pintu), sudah canggihlah, Mbak. Emmm yaa, cermat *lah*. Cermat dan teliti. Seperti contohnya ijazah itu *lo* kadang-kadang salah NIP, NIP keliru, nomor seri ijazah juga salah, kita harus cermat dalam masalah tersebut. Mutasi juga gitu, harus cermat untuk mengoreksi dan memeriksa berkas yang telah masyarakat/pelanggan bawa."[133]

Hal tersebut juga disetujui oleh Marina, yang menilai bahwa keterampilan pegawai Pelayanan Satu Pintu sudah baik.

> "Iya baik, dan pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan cermat."[134]

Begitu pula menurut Marina yang sependapat dengan Slamet.

> "Iya baik. Pegawai Pelayanan Satu Pintu sudah melakukan pelayanan dengan cepat."[135]

Yuli Prasetyo juga menyetujui pendapat Marina dan Slamet.

> "Bagus, tadi saya dilayani bapak-bapak dan langsung paham dengan apa yang saya adukan"[136]

Radhita melihat sudah melihat penampilan pegawai pelayanan satu pintu melakukan pekerjaan dengan cepat dan terampil.

> "saat melayani saya. Sudah teliti dan dengan cepat juga sudah selesai. Tidak ada 15 menit saya sudah selesai mbak."[137]

---

[133] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[134] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018
[135] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[136] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kualitas Pelayanan Satu Pintu

Dimensi *Tangible* merupakan penampilan fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan buruk oleh masyarakat, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Dalam dimensi *Tangible* salah satu indikatornya adalah penampilan pegawai dalam melayani pelanggan. Penampilan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di Pelayanan Satu Pintu Kota Surabaya, hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Supriyono.

> "Sudah bagus. Dan penampilan jelas mempengangaruhi kualitas Pelayanan Satu Pintu. Kami dipandang orang rapi juga ada nilai baik yang dipandang oleh pelanggan. Ya *mosok* ketika pelanggan masuk penampilan kita gak rapi kan ya nanti mendapat citra buruk oleh masyarakat juga."[138]

Hal ini senada dengan pendapat Diah Tetrasiana.

> "Iya, karena penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan, ya, kalau penampilannya *enggak* rapi, orang juga *kan* malas akan kesini. Dan pegawai pelayanan satu pintu ini juga mematuhi aturan yang ada,

[137] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018
[138] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> jika waktu memakai seragam ya pakai, kalau hari tidak memakai seragam PNS ya bajunya juga akan sopan seperti mengenakan batik. Jadi untuk penampilan pegawai pelayanan satu pintu ini sudah rapi dan akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik juga."[139]

Hal ini juga dibenarkan oleh Marina, bahwa sudah pasti penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

> "Iya pasti ya, Mbak. Penampilan pegawai pelayanan satu pintu mempengaruhi kualitas pelayanan."[140]

Slamet juga menyetujui pendapat yang dikemukakan oleh Marina.

> "Iya, Mbak. Penampilan pegawai juga mempengaruhi kualitas pelayanan kantor ini."[141]

Hal itu juga diakui oleh Yuli Prasetyo.

> "Ya jelas mbak. Karena berpenampilan rapi juga enak dipandang"[142]

Pendapat lain disampaikan oleh Radhita, bahwa penampilan pegawai sudah rapi.

> "penampilannya sudah rapi, karena penampilan memang salah satu pengaruh kualitas pelayanan. sebagai pegawai pelayanan sudah seharusnya berpenampilan sesuai dengan yang ditetapkan."[143]

---

[139] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[140] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018
[141] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[142] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018
[143] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.5 Pegawai Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya Berpenampilan dengan Rapi dan Sesuai Seragam.

Selain penampilan, kedisplinan juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Seperti pernyataan Supriyono berikut ini.

> "Sudah bagus. Kalau jam kerja ya kerja kalau jam istirahat juga istirahat"[144]

Hal itu serupa dengan yang dipaparkan oleh Diah Tetrasiana.

> "Pegawai pelayanan satu pintu sudah disiplin. Karena pada jam 07.30 pagi kita semua sudah ada di kantor pelayanan satu pintu, bahkan jam 07.15 pagi sudah ada pelanggan yang menunggu di depan untuk mengambil berkas, dan langsung kita layani."[145]

Sedangkan menurut Marina.

> "Saya enggak tahu ya, Mbak. Disiplin apa *enggak*. Kan saya tidak tahu pegawainya datang jam berapa. Yang pasti semua pegawai pelayanan satu pintu ada di tempatnya masing-masing."[146]

[144] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[145] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[146] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Slamet setuju dengan apa yang dipaparkan oleh Marina, bahwa ia kurang tahu tentang kedisplinan pegawai, hanya saja ia melihat semua pegawai telah bekerja.

> "kurang tahu mbak. Pokoknya pegawai bekerja semua yang saya lihat."[147]

Begitupun dengan Yuli Prasetyo, ia hanya mengungkapkan pegawai bekerja dengan cekatan adalah salah satu bentuk dari kedisiplinan, dengan pemaparan sebagai berikut.

> "cekatan dan ulet pegawainya. Itu juga bentuk dari salah satu kedisiplinan pegawai pelayanan satu pintu"[148]

Sependapat dengan Marina, Radhita tidak tahu bagaimana pegawai datang tepat waktu atau tidak pada saat bekerja.

> "saya datangnya tidak tahu jam berapa. Mungkin tepat waktu ya, soalnya sekarang kan sudah diadakan *Check Lock*. Biar simple mengethaui kehadiran ketepatan waktu pegawai"[149]

Selain kedisiplinan pegawai, kenyamanan lingkungan juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan satu pintu. Karena jika masyarakat memperoleh kenyamanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang, ketersediaan informasi, maka masyarakat juga akan senang dan puas terhadap layanan tersebut. Pernyataan ini diungkapkan oleh Supriyono.

---

[147] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[148] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018
[149] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Kantor pelayanan ini sudah nyaman, mulai dari kursi yang jumlahnya sudah banyak, meja untuk pelanggan. AC supaya tidak panas dan wangi"[150]

Menurut Diah Tetrasiana, kenyamanan ruang juga sangat penting untuk masyarakat dalam menunggu proses pelayanan.

> "Untuk kenyamanan ruang pelayanan satu pintu juga sudah cukup nyaman, karena sudah dilengkapi dengan kursi yang cukup, AC yang *adem*. Masyarakat menunggu juga akan senang, Mbak, kalau ruang tunggunya nyaman dan bersih seperti ini. Ditambah lagi dengan diiringi musik lagu-lagu kebangsaan kadang-kadang, sholawat. Dan yang terpenting ruang pelayanan satu pintu ini sejuk dan bersih."[151]

Hal ini dibenarkan oleh Marina, yang berpendapat jika tempat pelayanan nyaman pasti pelanggan juga akan betah.

> "Ya pasti mempengaruhi kualitas ya, Mbak. Kalau kantor ini tempatnya *adem* kaya gini, luas dan dilengkapi AC pasti pelanggan juga akan senang dan betah untuk menunggu antrian."[152]

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Slamet. Ia setuju dengan apa yang dipaparkan oleh Marina.

> "Iya, mempengaruhi, Mbak. Kalau nyaman juga enak."[153]

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Yuli Prasetyo.

> "Ya kenyamanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan, tapi saya tadi pas masuk tidak duduk lo mbak, jadi saya tidak merasakan kursi kenyamanannya hehe. Tapi selebihnya nyaman kok"[154]

Kenyamanan tempat juga diungkapkan oleh Radhita.

---

[150] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[151] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[152] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018
[153] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[154] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"tempat pelayanan ini sudah nyaman. Luas dan ACnya juga berasa adem. Pokoknya enak."[155]

Hal yang menentukan kualitas pelayanan, indikator pendukungnya antara lain adalah penggunaan alat bantu dalam melayani pelanggan. Seperti penggunaan komputer untuk mutasi *online*, dan lain sebagainya. Karena penggunaan alat bantu juga akan mempermudah proses pelayanan. seperti yang dipaparkan oleh Supriyono penggunaan Komputer sudah sering digunakan sesuai dengan kebutuhan.

"Komputer kan ya alat bantu. Itu sudah kami gunakan. Tetapi ada yang enggak seperti masalah konseling itu langsung kita bantu."[156]

Hal ini disepakati oleh Diah Tetrasiana, bahwa para pegawai sudah menggunakan alat bantu yang telah disediakan oleh instansi tersebut.

"Kita selalu menggunakan alat bantu untuk masalah yang berhubungan dengan *online* ya, seperti mutasi *online*, PPDB, dan surat-surat semua yang berhubungan dengan *online*. Ya itu tadi, Mbak. Selain itu juga akreditasi sekolah, kita juga dibantu oleh komputer untuk melihat profil sekolah tersebut."[157]

Hal serupa juga dipaparkan oleh Marina.

"Iya sudah menggunakan alat bantu yaitu komputer."[158]

---

[155] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018
[156] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[157] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[158] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain Marina, Slamet juga menyetujui dengan penggunaan alat bantu pegawai Pelayanan Satu Pintu yang sudah semestinya harus dilakukan.

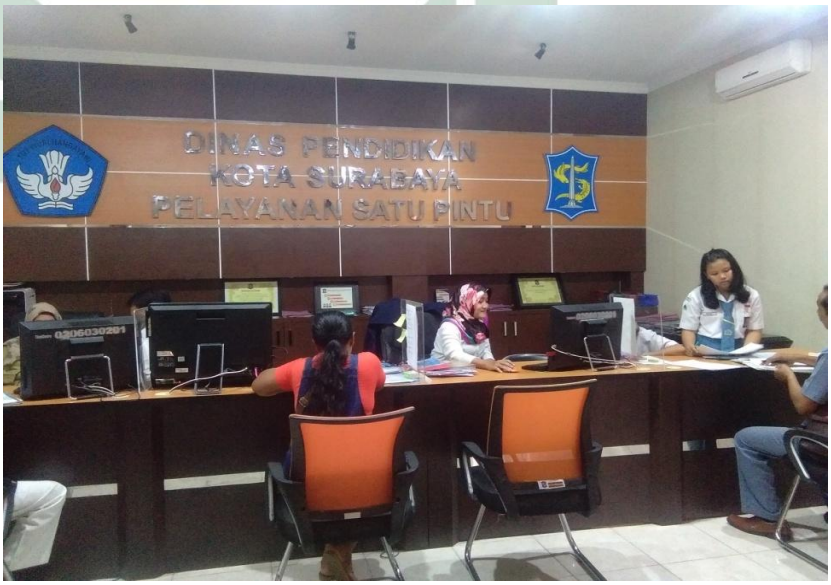
"sudah semestinya pegawai Pelayanan Satu Pintu menggunakan alat-alat bantu seperti computer."[159]

Yuli Prasetyo sependapat dengan Marina, bahwa pegawai Pelayanan Satu Pintu sudah menggunakan alat bantu.

"Iya sih. Setahu saya tadi ada satu unit komputer di meja masing-masing pegawai. berarti sudah menggunakan alat bantu itu."[160]

Radhita menyetuji pernyataan Informan Supriyono. Di sini dalam proses pelayanan sudah menggunakan komputer.

"kalau saat melayani saya tidak menggunakan alat bantu mbak. Tapi saya melihat pegawai sebelah-sebelahnya sudah menggunakan komputer dalam proses pelayanan berlangsung"[161]



Gambar 4.6 Penggunaan Alat Bantu (Komputer) pada Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

[159] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[160] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018
[161] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Kehandalan dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai Pelayanan Satu Pintu. Seperti yang dikatakan oleh Supriyono

> ”Pegawai Pelayanan Satu Pintu di sini semuanya handal dalam menggunakan komputer, semua pegawai ada bagian sendiri-sendiri. Samiyan juga sudah melihat sendiri cara kerja pegawai selama satu bulan kemaren, semuanya sudah bagus dan teliti.”[162]

Hal itu disetujui oleh Diah Tetrasiana dengan pemaparan sebagai berikut.

> ”ya sudah mbak. Kami sudah menggunakan alat bantu, tentunya kami juga paham dengan cara kerja alat bantu komputer tersebut.”[163]

[162] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[163] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Marina pegawai Pelayanan Satu Pintu menggunakan alat bantu komputer dengan bagus. Seperti yang dikatakan sebagai berikut.

> "Iya belum tahu terlalu detail. Saya tahu mereka sudah menggunakan alat bantu komputer dengan baik. Waktu saya menaruh berkas pegawai pelayanan satu pintu sudah mengecek berkas dengan baik. Dan ada pengecekan di komputer, dan semuanya juga terlihat sudah baik"[164]

Selanjutnya menurut Slamet mengatakan bahwa.

> "semestinya juga sudah handal mbak soalnya yang saya tahu untuk pendaftaran PPDB saat ini juga semua menggunakan *online*. Jadi sudah kemungkinan Pegawai Pelayanan Sini paham dengan alurnya"[165]

Yuli Prasetyo sependapat dengan Marina, bahwa ia tidak terlalu mengerti dengan pegawai Pelayanan Satu Pintu dalam penggunaan alat bantu. Seperti pemaparan berikut.

> "kurang tahu mbak. Soalnya tadi pas melayani saya pegawai tidak menggunakan komputer, langsung melayani tanpa bantuan komputer sama sekali "[166]

Hal lain diungkapkan oleh Radhita.

> "Pegawai pelayanan bisa dikatakan handal dalam menggunakan alat bantu ketika dirasa melayani dengan tepat dan cepat saat proses pelayanan berlangsung."[167]

Dalam suatu pelayanan juga terdapat pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau

---

[164] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018
[165] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 Mei 2018
[166] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018
[167]

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan yang dilayani (pelanggan).[168] Dalam hal ini pelayanan satu pintu juga memliki standar pelayanan minimal yang jelas. Seperti yang sampaikan oleh Supriyono.

> "Ya itu tadi kan sudah dijelaskan untuk prosedurnya kan sesuai dengan SOP. Jadi untuk standar pelayanan kami juga sudah mempunyai. Tapi hal ini bukan kami sendiri yang membuat, kami hanya menjalankan tugas dari atasan."[169]

Hal ini juga disepakati oleh Diah Tetrasiana, bahwa Pelayanan Satu Pintu sudah memiliki standar atau SOP yang telah ditetapkan.

> "Iya SOP-nya memang ada. Tapi untuk lebih jelasnya saya kurang *tau* ya, Mbak, soalnya yang bagian membuat SOP bukan pegawai Pelayanan Satu Pintu. Kita hanya tahu bagaimana persyaratan untuk mutasi, legalisir ijazah, pembenaran ijazah, dan semua yang berhubungan dengan pelayanan satu pintu."[170]

Dimensi *Responsiveness* (Respon) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan. Kecepatan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi

---

[168] *LAN-RI*. 2004
[169] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[170] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Responsiveness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan, dapat diukur melalui indikator merespon setiap keluhan pengguna.

Pelayanan publik juga harus siap untuk menerima keluhan dari pelanggan. Dan hal ini telah dilakukan di kantor Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, setiap masyarakat/pelanggan yang mempunyai keluhan akan direspon baik oleh pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Supriyono.

> "Ya kita layani dengan baik untuk membantu penyelesaian *toh*. Seperti keluhan yang mau mengurus surat rekomendasi sekolah, legalisir ijazah, semuanya itu kami pandu dengan benar."[171]

Hal ini senada dengan pendapat Diah Tetrasiana.

> "Iya kita selalu menanggapi setiap keluhan pelanggan yang ada, Mbak. Kadang masyarakat juga salah tempat ke pelayanan satu pintu, seperti menanyakan Kartu Indonesia Pintar. GTK, pensiunan, itu *kan* tidak wewenang kita, Mbak. Jadi kita bisa arahkan masyarakat tersebut untuk ke tempat yang bersangkutan. Tapi jika untuk keluhan tentang pelayanan satu pintu sendiri kita sudah melayani dengan baik. Seperti kadang masyarakat datang kesini untuk bertanya apa saja persyaratan legalisir ijazah, perbaikan ijazah, mau mendaftarkan anaknya sekolah. Kita pegawai pelayanan satu pintu sudah memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan, dan ada juga tulisan kertas untuk syarat-syarat tersebut biar masyarakat lebih mudah melihat dan membaca sendiri persyaratan yang bersangkutan. Dan tulisan persyaratan di kertas tersebut boleh dibawa oleh masyarakat/pelanggan sehingga memudahkan pelanggan yang mereka keluhkan"[172]

[171] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[172] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan menurut Marina, selama dia mengajukan berkas tidak ada keluhan yang didapatkan.

> "Tidak ada keluhan ya, Mbak selama saya mengajukan mutasi permohonan sampai keluarnya berkas."[173]

Pendapat yang disampaikan oleh Diah Tetrasiana, disetujui oleh Slamet.

> "Iya direspon, Mbak. Mulai dari saya menanyakan bagaimana caranya mendaftarkan anak saya yang mau masuk sekolah."[174]

Begitu halnya dengan Yuli Prasetyo, saat ia datang langsung dilayani oleh pegawai Pelayanan Satu Pintu.

> "Iya direspon dengan baik, Mbak. Terus ditanya keperluannya apa. Habis itu tidak lama langsung tanggap pegawainya"[175]

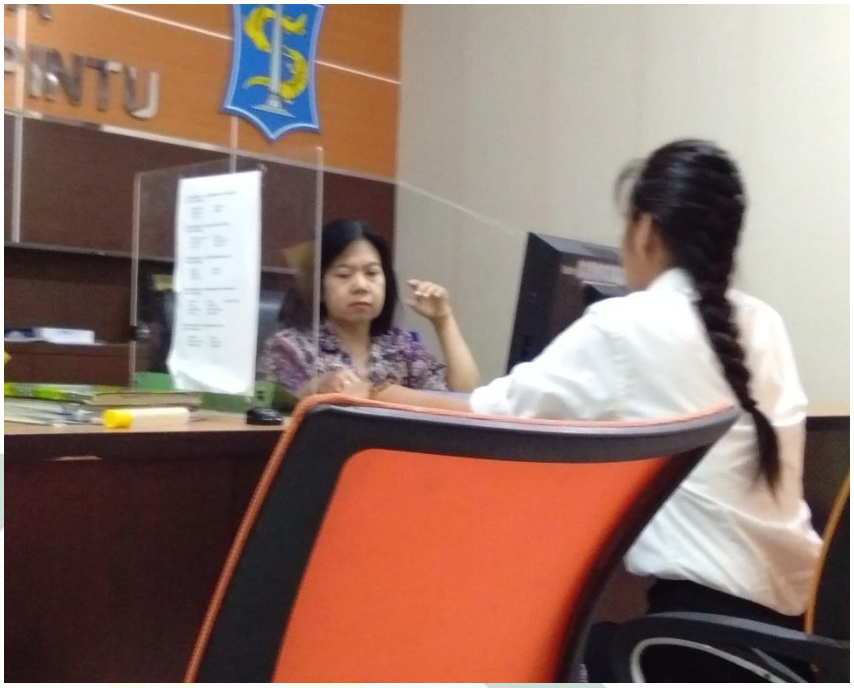
Sependapat dengan Diah T. Radhita direspon dengan ramah oleh pegawai Pelayanan Satu Pintu.

> "saat saya datang masuk ruang pelayanan langsung direspon ramah oleh pegawai. dan setelah itu disuruh duduk. Kemudian ditanya keperluan. Langsung saja saya jawab mau mutasi siswa SMP. Tidak lama kemudian pegawai memeriksa berkas saya dan dikasih nomor untuk pengambilan besoknya."[176]

---

[173] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018
[174] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[175] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018
[176] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.7 Pegawai Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya Merespon Keluhan Pelanggan.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan satu pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya dapat diukur melalui pemberian jaminan tepat waktu, keamanan, dan biaya dan legalitas dalam pelayanan. Dalam hal ini, indikator dimensi *Assurance* salah satunya adalah memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan. Pernyataan ini disampaikan oleh Supriyono bahwa penyelesaian pelayanan tepat waktu sesuai jam kerja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Penyelesaian pelayanan sesuai dengan jam kerja, kita layani. Untuk masalah surat rekomendasi mutasi siswa terkadang tidak bisa selesai pada hari itu juga dan menunggu besoknya. Tapi untuk masalah yang lain seperti legalisir itu bisa."[177]

Seperti yang diungkapkan oleh Diah Tetrasiana, jaminan penyelesaian berkas tepat waktu sudah diupayakan dengan cepat.

> "Ya kalau bisa sehari jadi, kita usahan hari itu juga jadi, Mbak. Kan sudah dijelaskan tadi, seperti legalisir itu bisa jadi satu hari, terus rekomendasi surat mutasi *online* luar kota itu juga bisa satu hari jadi. Tetapi untuk surat mutasi dalam kota atau hal-hal lain yang tidak bisa diselesaikan hari itu, kita berusaha menjanjikan tepat waktu keesokan harinya. Biasanya juga begitu kalau hari ini menaruh berkas, kita janjikan besoknya sudah dapat diambil. Adapun melesetnya kadang tidak bisa hari besoknya mungkin terjadi karena pimpinannya kadang rapat di luar."[178]

Hal itu pula disepakati oleh Marina yang berpendapat bahwa saat ia menerima surat mutasi, tidak menunggu lama dari hari yang diajukannya.

> "*Emm*, cukup cepat. Saya datang pada hari Senin, terus Selasa suruh ambil, tetapi saya tidak bisa hari itu dan hari ini Rabu baru bisa ambil, dan berkas surat mutasinya sudah jadi kok. Berarti berapa hari ya itu? Sebenarnya satu hari saja *sih* ya, Mbak. Cuma pas hari Selasa kan saya tidak bisa datang, jadi terhitungnya dua hari. Intinya tidak lama *lah* ya. "[179]

Kedua pendapat tersebut, dibenarkan oleh Slamet. Slamet merasa dimudahkan dalam menerima proses pelayanan. Karena dirasa tidak begitu lama.

---

[177] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[178] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[179] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Iya tidak lama, seingat saya tidak begitu lama. Tapi untuk kali ini saya datang kesini hanya bertanya pendaftaran murid ke sekolah."[180]

Yuli Prasetyo juga sependapat dengan Marina dan Slamet, bahwa ia tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanan sampai mendapat formulir.

> "tidak ada jaminan mbak. Saya datang langsung mendapat formulir."[181]

Sependapat dengan Marina. Radhita mengungkapkan tidak menunggu lama saat berkas mutasi keluar.

> "pokoknya tidak lama lah mbak. Sehari sudah jadi."[182]

Untuk jaminan keamanan di kantor Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, terdapat petugas keamanan khusus yang berjaga, dan dilengkapi pula dengan CCTV. Sebagaimana yang disampaikan oleh Supriyono.

> "Cukup aman, *kan ngerti* sendiri linmas kadang juga mengontrol kemananan Dinas (Dinas Pendidikan Kota Surabaya)."[183]

Pendapat tersebut dibenarkan oleh Diah Tetrasiana.

> "Untuk keamanan di Dinas Pendidikan kota Surabaya, khususnya Pelayanan Satu Pintu sampai saat ini masih aman-aman saja. Untuk di dalam kantor Pelayanan Satu Pintu tidak dilengkapi dengan CCTV, tetapi di luar ruangan ini sudah ada CCTV. Dan di sudut-sudut kantor Dinas Pendidikan Kota Surabaya sudah dilengkapi dengan CCTV dan penjagaan oleh keamanan dinas."[184]

---

[180] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[181] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018
[182] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018
[183] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[184] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan Marina berpendapat, keamanan Dinas Pendidikan Kota Surabaya dirasa masih kurang, khususnya untuk kantor Pelayanan Satu Pintu.

> "Kurang ya, Mbak. Mulai dari pintu masuk *gak ada* yang jaga ya. Terus tadi pintu keamanan gerbang utama *gak ada* yang jaga. Cuma *detector* tapi *gak ada* yang *jagain*. Kalau untuk kelengkapan CCTV kantor pelayanan satu pintu saya kurang tahu ya, Mbak."[185]

Adapun menurut Slamet.

> "Keamanannya sudah baik."[186]

Pendapat lain disampaikan oleh Yuli Prasetyo. Bahwasanya kantor Pelayanan Satu Pintu tidak dilengkapi dengan kamera pengawas.

> "Tidak ada CCTV-nya *to*, Mbak. Itu di *dalem*, *pas* saya di *dalem* tadi."[187]

Selanjutnya adalah jaminan legalitas. Sebuah lembaga yang bermutu, tentunya memiliki legalitas dalam melakukan proses pelayanannya, demikian halnya dengan Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Legalitas akan menentukan produk yang dihasilkan sebuah lembaga, akan diakui sesuai dengan legal hukum yang berlaku. Legalitas juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat. Menurut Supriyono, legalitas di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, dapat dipertanggungjawabkan.

---

[185] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018
[186] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[187] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Dalam bidang apa ya. Kalau memang kewenangan kami ya kami akan tanggung jawab. Seperti paling umumnya adalah surat mutasi semua itu kami juga mencocokkan dulu kalau mau minta paraf supaya meminimalisir terjadi kesalahan. Adapun kesalahan memang terjadi pelanggan boleh balik ke sini lagi dan meminta lagi."[188]

Hal ini disetujui oleh Diah Tetrasiana.

> "Iya memang harusnya begitu, Mbak. Kita memberikan legalitas kepada pelanggan/masyarakat dengan persetujuan pimpinan, *kan* memang itu yang paraf di surat, yang berhak hanya pimpinan, baru nanti dapat stempel dari sini (pelayanan satu pintu), kita bisa memberikan stempel kalau surat sudah diparaf oleh pimpinan, kalau belum kita ya *enggak* bisa seenaknya."[189]

Begitu juga menurut Marina, tidak ada keluhan ketika menerima surat yang telah diterbitkan, karena legalitasnya telah diakui.

> "Sampai saat ini tidak ada keluhan ya, Mbak, untuk suratnya. Sah-sah saja dan diterima di sekolah. Semoga juga tidak ada yang menjadi penghambat."[190]

` sedangkan menurut Slamet, ia tidak sedang mengurus surat yang bisa dijamin legalitasnya. Seperti yang dipaprkan sebagai berikut.

> "untuk sekarang saya hanya bertanya informasi tentang PPDB. Bukan surat yang ada bentuknya dan bisa dijamin legalitasnya."[191]

---

[188]Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[189] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[190] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018
[191] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yuli Prasetyo sependapat dengan Marina, ia mendapat surat formulir beasiswa juga dari Dinas Pendidikan Kota Surabaya, tentunya bisa digunakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

> "Iya pastinya ya mbak. Lah ini saya mendapatkan formulir beasiswa dari sini. Tentunya bisa digunakan sesuai dengan kebutuhan."[192]

Dimensi *Emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik (Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya) dapat diukur melalui indikator-indikator yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

Ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan, pegawai pelayanan publik (Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya) mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi. Dan dalam melakukan pelayanan, para pegawai tidak diskriminatif atau membeda-bedakan terhadap pelanggan. Hal ini diungkapkan oleh Supriyono, bagaimana pegawai pelayanan satu pintu mendahulukan kepentingan

[192] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan dan tidak diskriminatif dalam melayani pelanggan serta menghargai setiap pelanggan yang datang.

> ”Ya jelas kita utamakan pelayanan, namanya juga pekerjaan yang dituntut untuk melayani masyarakat sudah tentu kita mengutamakan pelanggan yang datang. Pegawai Pelayanan Satu Pintu tidak diskriminatif dengan pelanggan yang datang, semuanya dilayani dengan baik. Selain itu, sikap sopan satun dan ramah kita terapkan dan sudah menjadi kebiasaan dalam melayani sehari-harinya.”[193]

Hal ini dibenarkan oleh Diah Tetrasiana.

> “Iya, (kami) mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Dan pegawai pelayanan satu pintu tidak membedakan atau diskriminatif dalam memilih pelanggan. Semua pelanggan dilayani dengan baik oleh pegawai pelayanan satu pintu. Meskipun bukan tempatnya kita mengarahkan tempatnya, misal masyarakat/pelanggan salah masuk ke kantor pelayanan satu pintu padahal sebenarnya kantor guru yang dituju, maka kita sebagai pegawai pelayanan satu pintu mengarahkan ke GTK atau dengan yang bersangkutan.”[194]

Senada dengan yang diungkapkan oleh Marina, bahwasanya semua pelanggan yang datang dilayani dengan baik tanpa membeda-bedakan.

> “Iya, kemarin pegawai pelayanan satu pintu *nerangin kok* yang *dibutuhin* apa. Terus pelayanannya juga baik dan ramah. Efisien *lah* mbak. Dan *enggak* diskriminatif dan membeda-bedakan. Siapa saja yang datang mereka layani. Terus sikapnya juga sopan ke pelanggan”[195]

Penilaian serupa juga disampaikan oleh Slamet. Ia sependapat dengan Diah Tetrasiana.

---

[193] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[194] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[195] Wawancara dengan Marina, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Iya, mereka melayani dengan ramah dan sopan. Ketika baru datang juga disambut dengan baik dan langsung dilayani oleh pegawai Pelayanan Satu Pintu. Tidak lama. Dan tidak membedakan ketika melayani. Antre juga tidak lama."[196]

Sebagaimana pula yang diungkapkan oleh Yuli Prasetyo.

> "Ya ketika baru datang disambut dan langsung ke meja pegawai. Ditanyai keperluan, ya, saya bilang mau ambil formulir beasiswa, terus dikasih. Tidak membeda-bedakan *kok*, Mbak. Pegawainya juga santun dan baik."[197]

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Radhita. Ia setuju dengan pendapat Marina.

> "sesuai dengan yang saya lihat. Pegawainya semua mendahulukan kepentingan pelanggan. contohnya seperti menanyakan keperluan. Dan tidak membeda-bedakan dalam pelayanan ya mbak. Sikapnya juga ramah sekali."[198]

3. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan satu pintu

Ada beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Faktor tersebut menurut Supriyono yaitu salah satunya adalah faktor kesadaran.

> "Iya jelas faktor kesadaran mempengaruhi kualitas pelayanan, kalau pegawai melayani pelanggan tidak dengan faktor kesadaran kan tidak berkualitas nanti."[199]

Hal ini dibenarkan oleh Diah Tetrasiana.

---

[196] Wawancara dengan Slamet, pada tanggal 16 mei 2018
[197] Wawancara dengan Yuli Prasetyo, pada tanggal 28 Mei 2018
[198] Wawancara dengan Radhita, pada tanggal 20 Juli 2018
[199] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Iya, Mbak, pegawainya sadar semua, tidak ada yang 'pingsan'. Maksudnya pegawai menyadari apa yang harus menjadi tugasnya."[200]

Faktor pendukung yang lain seperti pengetahuan dan pengalaman juga mempengaruhi kualitas pelayanan di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Seperti yang diungkapkan oleh Supriyono.

> "Sudah berpengalaman semua dan sudah memadai, dan pegawainya juga banyak yang sudah lama bekerja di sini, *mangkannya, insya Allah,* sudah pada terampil dan (ber)pengalaman"[201]

Hal serupa juga diungkapkan oleh Diah Tetrasiana.

> "Iya, jadi pegawai harus tahu. Pelayanan ini di mana, pelayanan ini di mana. Harus jelas arah dan tujuannya."[202]

Faktor pendukungnya lainnya adalah jumlah pegawai pelayanan. Jumlah pegawai di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya sudah dirasa cukup untuk melayani pelanggan. Dimulai dari jumlah pegawai yang ada dan kehadiran di tempat.

Seperti yang dipaparkan oleh Supriyono.

> "Di sini jumlah pegawainya ada tujuh, jadi saya rasa juga sudah cukup untuk melayani pelanggan yang datang."[203]

Begitu pun juga menurut Diah Tetrasiana, jumlah pegawai Pelayanan Satu Pintu sudah cukup, tidak kekurangan.

---

[200] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[201] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[202] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[203] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Sudah memadai, dan sudah cukup untuk jumlah pegawai pelayanan satu pintu, sekitar tujuh orang yang menjadi pegawai Pelayanan Satu Pintu. Meskipun kadang tidak bersamaan semua di kantor, dikarenakan kadang ada salah satu dari mereka survey ke sekolah-sekolah. Tapi, kita semua sudah bisa *menghandel* apabila ada pelanggan yang datang ke pelayanan satu pintu. Walaupun antrian banyak, *insya Allah* akan selalu tertib di kantor pelayanan satu pintu ini. Dan untuk sasarannya adalah semua masyarakat yang datang kita layani."[204]

Selanjutnya faktor pendukung lainnya adalah pendapatan. Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. [205] Menurut Supriyono, faktor pendapatan tidak mempengaruhi kinerja pegawai pelayanan satu pintu.

> "Ya tidak juga. Buktinya kan temen-temen kerjanya kan bagus-bagus. Dan pendapatannya juga sudah tinggi-tinggi."[206]

Hal ini disetujui juga oleh Diah Tetrasiana.

> "Tidak. *Yo enggak ya, ya enggak lah*. Kita, pegawai pelayanan satu pintu tetap memberikan kinerja dan pelayanan yang baik."[207]

Kehandalan dan keterampilan pegawai memang menjadi faktor pendukung kualitas Pelayanan Satu Pintu. Karena jika para pegawai berkompeten, maka pelayanan akan cepat terlaksana dan

---

[204] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[205] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal.88-119
[206] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[207] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hasilnya akan sangat memuaskan bagi pelanggan. Seperti yang dipaparkan oleh Supriyono, faktor kehandalan dan keterampilan pegawai Pelayanan Satu Pintu sudah handal dan terampil.

> "Ya seperti yang dibahas tadi. Pengalaman juga *kan* termasuk kehandalan dan keterampilan. Jadi ini saya rasa masih berhubungan antara pengalaman kerja dan kehandalan. Semakin pegawainya berpengalaman semakin baik pula kinerja/keterampilan yang dihasilkan."[208]

Hal itu dibenarkan oleh Diah Tetrasiana.

> "Iya, faktor kehandalan dan keterampilan pegawai pelayanan satu pintu mempengaruhi kualitas pelayanan satu pintu. Di sini pegawainya sudah mahir-mahir dan berpengalaman."[209]

Untuk faktor pendukung selanjutnya adalah sarana dan prasarana. Perlengkapan saranan dan prasarana juga menentukan faktor pendukung kualitas pelayanan satu pintu. Adanya sarana dan prasarana juga akan mempermudah jalannya pelayanan. Hal ini disepakati oleh Supriyono, bahwasanya faktor sarana dan prasarana yang menunjang akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan satu pintu.

> "Ya seperti yang sudah kita lihat sendiri, masyarakat kadang tidak betah kalau tempatnya tidak nyaman, sarana dan prasarana kurang dan lain-lain. Maka sarana dan prasarana ini jelas mempengaruhi kualitas pelayanan."[210]

Begitu juga menurut Diah Tetrasiana, faktor sarana dan prasarana juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

---

[208] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[209] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[210] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Iya, faktor sarana dan prasarana juga mempengaruhi kualitas pelayanan satu pintu. Karena itu tadi ya, Mbak. Jika semua penunjang sarana dan prasarana lengkap, kita pegawai pelayanan satu pintu mau *ngapain aja* enak dan langsung cepat. Dan selain itu juga bisa memuaskan masyarakat jika pelayanannya cepat dan tepat."[211]

Di samping faktor pendukung, tentu tidak bisa dilepaskan dari faktor penghambat. Faktor inilah yang sedikit banyak akan mempengaruhi kualitas pelayanan di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Beberapa faktor penghambat menurut Supriyono adalah ketika koneksi internet tidak berfungsi dengan baik.

> "Ya, kalau internetnya tidak *trobel*, ya tidak ada hambatan, yang menjadi hambatan *kan* jaringan internet, selama ini *kan* lancar-lancar saja"[212]

Sedangkan menurut Diah Tetrasiana, faktor penghambat salah satunya yaitu tidak adanya pejabat berwenang di tempat. Terkadang pejabat yang bersangkutan sedang rapat atau sedang bertugas di luar kantor. Hal inilah yang menjadi hambatan di kantor Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

> "Hambatannya di Pelayanan Satu Pintu ya *cuma* itu, ketika pejabatnya/pimpinan tidak ada, *kan* kita susah, masyarakat juga bisa menunggu lama. Kadang ada pelanggan yang minta mutasi langsung jadi, kita sudah berusaha tetapi pejabat tidak ada. Kadang pelanggan juga tidak mau tahu kalau berkasnya lama keluar itu karena faktor atasan/pimpinan yang tidak menetap di tempat. Tetapi untuk solusinya kita sudah berusaha menemui pejabat di mana mereka berada atau bertugas di luar."[213]

---

[211] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018
[212] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018
[213] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah disajikan di atas, maka selanjutnya akan dilakukan analisis tentang kualitas Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Analisis ini disesuaikan dengan fokus penelitian dan pemaparan data yang telah disajikan.

a. Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu

Salah satu pola pelayanan prima yang diterapkan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan satu atap/pintu, yaitu: pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu. Pola pelayanan terpadu satu atap/pintu, ditujukan untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat, masyarakat cukup datang kesattu tempat untuk mendapatkan layanan, dan tidak perlu mendatangi ke instasi/tempat yang lokasinya tersebar.

Beberapa daerah telah melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap/Pintu yang dikenal dengan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA), dengan berbagai varian lingkup tugas dan kewenangannya, terutama untuk jenis pelayanan tertentu yang prosesnya memiliki keterkaitan dengan perizinan lainnya. Unit Pelayanan Satu Pintu merupakan unit kerja yang dibentuk oleh pemerintah daerah dengan lokasi tempat/kantor.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seiring dengan perkembangan pemerintahan di daerah, maka berbagai jenis pelayanan pun mengalami perkembangan pula. Ada daerah yang memiliki jenis pelayanan yang sedikit, namun ada pula daerah yang memiliki jenis pelayanan yang relative banyak.

Begitupula yang telah dilakukan oleh dinas pendidikan kota Surabaya dengan melakukan pelayanan satu pintu. Penerapan pelayanan satu pintu pada dasarnya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pelayanan, dan juga lebih mudah untuk memperoleh layanan.

Adapun Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

1) Jenis Pelayanan Satu Pintu
   a) Layanan Informasi
   b) Legalisir/kerusakan Ijazah
   c) Mutasi Siswa SD
   d) Mutasi Siswa SMP
   e) Rekomendasi Siswa
2) Syarat untuk mendapatkan pelayanan

   Untuk mendapatkan Pelayanan di atas masyarakat/pelanggan harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Syarat pengurusan kerusakan pada ijazah/SKHUN

(1) Surat keterangan ijazah asli untuk diverifikasi

(2) Fotokopi akte lahir

(3) Fotokopi ijazah/SKHUN dilegalisir

(4) Surat pernyataan tanggung jawab mutlak/SPTJM

(5) Membuat format lampiran 1D (Permendiknas nomor 29 Tahun 2014) masing-masing rangkap 2, SPTJM 1 bermaterai.

b) Syarat pengurusan mutasi

(1) Surat keterangan pindah dari sekolah asal

(2) Surat keterangan menerima dari sekolah yang dituju

(3) Surat permohonan pindah dari orangtua siswa

(4) Fotokopi rapor siswa sampai dengan halaman keterangan pindah sekolah

(5) Fotokopi kartu keluarga/ suart keterangan domisi (bagi yang pindah masuk ke kota Surabaya).

3) Mekanisme pelayanan satu pintu

Berdasarkan hasil temuan penelitian, mekanisme Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Pemohon/ masyarakat yang datang langsung menuju loket untuk melakukan penyerahan berkas sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan satu pintu di dinas pendidikan kota Surabaya perlu memperhatikan tingkat pencapaian kinerja yang meliputi:

a) Waktu Pelayanan

Waktu untuk memproses berkas, berdasarkan pengamatan peneliti tidak ditetapkan. Saat pelanggan mengajukan berkas, maka pada hari itu juga akan disetorkan kepada pimpinan, agar langsung diparaf dan bisa dengan cepat diambil oleh masyarakat/pelanggan. Sedangkan untuk berkas yang bisa diselesaikan dalam waktu satu hari, pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya akan menyelesaikannya pada saat itu juga, seperti legalisir ijazah dan surat rekomendasi *online*.

b) Biaya pelayanan

Tata kelola biaya Pelayananan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, telah dianggarkan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Pegawai Pelayanan Satu Pintu tidak mengetahui secara rinci pengelolaan biaya di Pelayananan Satu Pintu. Namun demikian, segala pelayanan yang ada pada Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya tidak memungut biaya sama sekali.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Produk pelayanan

Pengguna layanan merasa puas dengan produk yang diberikan Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Dibuktikan dengan wawancara dan observasi sejauh ini, sangat sedikit keluhan mengenai produk yang tidak sesuai dengan masyarakat.

Beberapa macam produk yang diberikan kepada masyarakat oleh Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya antara lain:

(1) Surat mutasi siswa SD/SMP.

(2) Surat Rekomendasi *online* siswa.

(3) Surat Legalisir Ijazah.

(4) Surat pengganti ijazah/perbaikan ijazah.

(5) Formulir Beasiswa Perguruan Tinggi Negeri.

b. Kualitas Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

Dalam hal penilaian kualitas pelayanan, yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Kualitas Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, dan yang menjadi kebutuhan serta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan Satu Pintu dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan.

Kualitas Pelayanan Satu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, dari hasil penelitian dan observasi terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Dimensi *Tangible*

Dimensi *Tangible* atau keberwujudan adalah salah satu indikator kualitas pelayanan publik (dalam hal ini pelayanan satu pintu) di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Demi mewujudkan pelayanan satu pintu yang berkualitas, pihak instansi juga perlu memenuhi hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan seperti penampilan, kelengkapan sarana prasarana dan kecermatan. Dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya dapat dilihat melalui indikator sebagai berikut:

a) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya sudah berpenampilan dengan rapi. Penampilan rapi merupakan kesan pertama yang dilihat oleh masyarakat.

b) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya juga sangat memperhatikan disiplin kerja pegawai. Karena hal ini sangat dibutuhkan oleh pegawai dalam melaksanakan pelayanan. displin yang dilakukan oleh Pelayanan Satu Pintu menjadi persyaratan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai pelayanan yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha mencapai tujuan.

c) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan, selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan satu pintu sebagai penyedia layanan publik yang harus memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan yang datang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan Satu Pintu menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sesak dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan. Selain itu, pendingin ruangan seperti *AC* juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Pelayanan Satu Pintu sudah selayaknya memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

d) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam proses pelayanannya sudah menggunakan alat bantu sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya adalah computer, alat cetak. Misalnya untuk mencetak surat rekomendasi *online.*

2) Dimensi *Reliability*

Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya senantiasa dituntut untuk kemampuannya meningkatkan kualitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

Dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Pegawai Pelayanan Satu Pintu Pendidikan Kota Surabaya harus mempunyai kehandalan dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut

b) Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya sudah memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai dengan SOP yang berlaku. Lebih jelasnya pegawai Pelayanan Satu Pintu hanya menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP, namun untuk pembuatan SOP ada TIM sendiri untuk menyusun standar-standar tersebut. Begitu juga dengan masyarakat sebagai pengguna layanan tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

semuanya mengetahui standar pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya. Memiliki Standar Pelayanan Publik memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada standar pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

3) Dimensi *Responsiviness*

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Semua keluhan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya sebagai penyedia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

layanan merespon setiap pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Pegawai Pelayanan Satu Pintu akan menjelaskan dan memberikan arahan dengan jelas jika mendapati keluhan dari pengguna layanan.

b) merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan.

Pegawai pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan dengan pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan. pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya respon dan tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian baik bagi penyedia layanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Dimensi *Assurance*

Unsur-Unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya dalam dimensi *Assurance* ada ketepatan waktu, keamanan, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Pegawai pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Umumnya penyelesaian berkas hanya butuh waktu kurang lebih satu hari setelah pengajuan berkas atau dua kali balik ke kantor Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

b) Petugas memberikan jaminan keamanan kantor pelayanan satu pintu

Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan , baik di dalam kantor Pelayanan Satu Pintu maupun di lingkungan kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan. menanggapi masalah keamanan dilingkungan sekitar kantor Pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, tanggapan masyarakat yang mengatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya perlu ditingkatkan lagi. Seperti penjagaan keamanan di pintu masuk kantor Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Di situ hanya dilengkapi oleh *detector* tanpa ada penjagaan khusus. dan pemberian kamera pengawas atau CCTV guna mengantisipasi terjadi sesuatu yang tidak diharapkan.

c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya sudah memberikan jaminan legalitas kepada pengguna layanan. Sebuah lembaga yang bermutu, tentunya memiliki legalitas dalam melakukan proses pelayanannya, demikian halnya dengan Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Legalitas akan menentukan produk yang dihasilkan sebuah lembaga, akan diakui sesuai dengan legal hukum yang berlaku. Legalitas juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat.

5) Dimensi *Emphaty*

Dalam hal ini Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya diharapkan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara pegawai dalam melayani

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan atau secara memuaskan. Melayani masyarakat dengan mendahulukan kepentingan pelanggan menjadi indikator yang harus dipenuhi dalam dimensi *Emphaty* ini.

a) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya memberikan prioritas kepada pengguna layanan dalam proses pelayanan. Apa pun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Pelayanan Satu Pintu harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan pengamatan peneliti selama ini, terlihat bahwa semua pegawai Pelayanan Satu Pintu telah mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingannya sendiri. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi lembaga Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

b) Pegawai menghargai setiap pengguna layanan yang datang

Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya selalu menghargai setiap pelanggan yang datang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal ini juga menjadi nilai unggul tersendiri bagi pelayanan satu pintu dalam penilaian masyarakat.

c) Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan

Pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani pelanggan. semua pengguna layanan dilayani dengan sama oleh pegawai pelayanan satu pintu pintu.

d) Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Kermahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. pegawai pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya menerapkan keramahan dan sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan. dengan tujuan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya

Dalam menentukan kualitas pelayanan di Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, tentu tidak dapat dilepaskan dari faktor pendukung dan penghambat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Faktor pendukung

a) Faktor kesadaran

Kesadaran menjadi hal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai Pelayanan Satu Pintu. Pegawai harus melayani dengan kesadaran karena akan mempengaruhi kualitas pelayanan.[214] Kesadaran akan tugasnya sangat dibutuhkan oleh masyarakat/pelanggan, sehingga pegawai pelayanan harus menyadari tugas yang mereka berikan kepada pelanggan.

b) Faktor pengetahuan, pengalaman dan kehandalan.

Faktor pendukung lain adalah pengetahuan, pengalaman dan kehandalan. Pegawai pelayanan satu pintu dituntut untuk selalu mempermudah pelanggan dalam proses pelayanan. Faktor pengetahuan, keterampilan dan kehandalan menjadi faktor penting yang menjadi indikator faktor pendukung di antara faktor-faktor yang lain. Para pegawai dituntut untuk terampil dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Dalam hal ini Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah memiliki pegawai yang memadai.

[214] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Jumlah pegawai yang telah memadai

Berdasarkan penelitian observasi dan wawancara di pelayanan satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya mempunyai sumber daya manusia (SDM) yang cukup. Pegawai pelayanan satu pintu selalu siap dan tanggap kepada pelanggan yang datang. Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya memiliki SDM yang berkualitas dengan melihat kehandalan petugas saat menghadapi setiap pengguna layanan yang mengadu. Kualitas SDM juga menjadi salah satu faktor pendukung kualitas pelayanan satu pintu dalam mencapai sasaran.

d) Faktor sarana dan prasarana

Faktor pendukung yang terakhir adalah sarana dan prasarana, mulai dari kenyamanan hingga kelengkapan sarana dan prasarana yang telah diberikan oleh kantor Pelayanan Satu Pintu kepada pelanggan. Sarana dan prasarana yang nyaman akan menjadikan masyarakat/pelanggan betah dalam menerima pelayanan.[215] Sarana dan prasarana yang lengkap akan memberikan rasa puas tersendiri bagi masyarakat/pelanggan. Di samping itu,

[215] Wawancara dengan Supriyono, pada tanggal 28 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan menjadikan kerja pegawai bisa terselesaikan dengan tepat waktu.[216]

2) Faktor penghambat

a) Jaringan internet/komputer bermasalah. Jaringan internet yang bermasalah atau mengalami gangguan juga akan memperlambat proses pelayanan. Sehingga pelayanan tidak bisa cepat dan tepat seperti yang diharapkan pelanggan.

b) Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, yaitu terkesan membutuhkan waktu yang lama dalam menghasilkan produk atau menerbitkan berkas. Hal ini dikarenakan pejabat yang dimintai paraf untuk berkas yang diajukan, sedang tidak berada di tempat kerja, atau sedang mempunyai keperluan di luar instansi. Karena itu, pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mempercepat waktu pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Dan solusi untuk hal ini, pegawai Pelayanan Satu Pintu akan menemui pejabat/pimpinan yang berwenang untuk memberikan paraf suatu berkas yang sedang bekerja di luar instansi.

[216] Wawancara dengan Diah Tetrasiana, pada tanggal 16 Mei 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan peneliti di atas, dapat dilihat bahwa Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu di dinas pendidikan kota Surabaya dapat dikatakan baik, hal ini bisa dilihat dari proses pelaksanaan, kualitas pelayanan dan faktor pendukung yang telah sesuai dengan standar operasional prosedur atau aturan yang telah dibuat oleh instansi dinas pendidikan kota Surabaya.

Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah menerapkan prosedur pelayanan yang mudah bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya. Hal ini sesuai dengan Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang tugas pokoknya menyelenggarakan layanan penerbitan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen, dilakukan dalam satu tempat.[217]

Menurut Fernandes dalam Hardiyansyah bahwa pemberi layanan perlu memperhatikan tingkat pencapaian kinerja yang meliputi: a) waktu pelayanan, b) biaya pelayanan, c) produk pelayanan, hal ini telah sesuai dengan implementasi mekanisme pelaksanaan pelayanan satu pintu di dinas pendidikan kota Surabaya.[218]

---

[217] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

[218] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.99

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasakan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:[219]

1) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
2) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
3) Memperpendek proses pelayanan.
4) Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.
5) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Teori tersebut telah sesuai dengan implementasi tujuan pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, diantaranya adalah: a) prosedur yang baik, mudah dan cepat, b) pelayanan dan informasi yang cukup dalam satu tempat, c) biaya pelayanan gratis, d) kepuasan konsumen.

Sampara "mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik."[220] Dalam implementasinya kualitas

[219] Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
[220] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.35

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan yang ada di dinas pendidikan kota Surabaya sudah memenuhi SOP yang ada dan mengutamakan kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik, mudah dan cepat.

Pada prinsipnya setiap pelayanan publik ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya atau memperhatankan citra yang sudah dianggap baik oleh masyarakat. Suatu lembaga, diperlukan suatu alat ukur, yaitu beberapa aspek dan indikator. Aspek-aspek yang dimaksud sebagaimana yang dirumuskan oleh Zeithaml et.al. meliputi:[221] 1) *Tangibles* (Berwujud), 2) *Reliability* (Kehandalan), 3) *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), 4) *Assurance* (Jaminan), 5) *Empathy* (Empati).

Pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Satu Pintu.

Menurut Moenir terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan, antara lain: a) faktor kesadaran, b) faktor aturan, c) faktor organisasi, d) faktor pendapatan, e) faktor kemampuan dan keterampilan, f) faktor sarana dan prasarana.[222] Dalam implementasinya pelaksanaan pelayanan satu pintu hanya menerapkan beberapa faktor dari yang dikemukakan oleh Moenir. Yaitu : a) faktor kesadaran, b) faktor aturan, c) faktor kemampuan dan keterampilan, d) faktor sarana dan prasarana.

[221] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik.* (Yogyakarta: Gava Media. 2011), Hal.42
[222] Moenir , *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal.88-119

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.3 Temuan Penelitian dan Teori.

BAB	SUB BAB	TEORI	IMPLEMENTASI
PELAKSANAAN PELAYANAN SATU PINTU	Pengertian pelayanan satu pintu	Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, disebutkan bahwa pelayanan satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.	Menurut beberapa karyawan yang ada di Dinas Pendidikan Kota Surabaya bahwa pelayanan satu pintu adalah suatu layanan yang dilakukan hanya dalam satu tempat, dan sudah sesuai dengan SOP pelayanan satu pintu. Ini membuat pelayanan public mudah dan cepat karena pelaksanaan pelayanan hanya dilakukan di dalam satu tempat saja.
	Mekanisme palaksanaan pelayanan satu pintu	Menurut Fernandes dalam Hardiyansyah bahwa pemberi layanan perlu memperhatikan tingkat pencapaian kinerja yang meliputi: a) waktu pelayanan, b) biaya pelayanan, c) produk pelayanan	Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, pemohon/masyarakat yang datang menuju loket untuk melakukan penyerahan berkas sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pencapaian kinerja pelayanan meliputi:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			waktu pelayanan, biaya, dan juga produk.
	Tujuan pelayanan satu pintu	Berdasakan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan: 6) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat. 7) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. 8) Memperpendek proses pelayanan. 9) Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.	Tujuan pelaksanaan pelayanan satu pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya adalah: a. Prosedur yang baik, mudah, dan cepat. b. Pelayanan dan Informasi yang cukup dalam satu tempat. c. Biaya pelayanan gratis d. Kepuasan konsumen/ pelanggan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		10) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.	
KUALITAS PELAYANAN SATU PINTU	Pengertian Kualitas Pelayanan	Sampara "mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik."	Kualitas Pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Surabaya Sudah memenuhi SOP yang ada, dan mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik, mudah, dan cepat.
	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik menurut Zethaml, dkk.	Dimensi *Tangible* (Berwujud).	Dalam dimensi *Tangible* ada beberapa indikator, seperti: a. penampilan pegawai dalam melayani pelanggan. Penampilan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. b. Kedisplinan dari para pegawai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			akan mempengaruhi kualitas pelayanan. c. kenyamanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang, ketersediaan informasi. d. indikator pendukungnya antara lain adalah penggunaan alat bantu dalam melayani pelanggan.
		Dimensi *Reliability* (kehandalan)	Dalam Dimensi *Reliability*; Pelayanan sudah memiliki standar atau SOP yang telah ditetapkan.
		Dimensi *Responsiviness* (respon).	Setiap masyarakat/pelanggan yang mempunyai keluhan akan direspon baik oleh pegawai Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Pegawai akan memberikan informasi yang jelas dan pelayanan kepada pelanggan yang memiliki keluhan sampai penyelesainnya. Tidak hanya itu, di Pelayanan Satu Pintu ada kertas yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			berisi syarat-syarat atau pelayanan apa saja yang ada di Satu Pintu.
		Dimensi *Assurance* (Jaminan).	Dalam dimensi Jaminan ada beberapa indikator: a. para pegawai akan mengupayakan penyelesaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai jam kerja. b. jaminan keamanan di kantor Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, terdapat petugas keamanan khusus yang berjaga, dan dilengkapi pula dengan CCTV. c. Jaminan legalitas di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya, dapat dipertanggungjawabkan. (Pemberian legalitas dengan persetujuan pimpinan)
		Dimensi *Emphaty* (empati).	Pelayanan satu pintu mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi. Dan dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			melakukan pelayanan, para pegawai tidak diskriminatif atau membeda-bedakan terhadap pelanggan, serta menghargai setiap pelanggan yang datang.
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN SATU PINTU	Terdapat enam faktor pendukung pelayanan publik yang baik dan memuaskan menurut Moenir	Faktor kesadaran	Di dalam Pelayanan satu pintu yang ada di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, faktor kesadaran menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, Kesadaran akan tugasnya sangat dibutuhkan oleh masyarakat/pelanggan, sehingga pegawai pelayanan harus menyadari tugas yang mereka berikan kepada pelanggan.
		Faktor aturan	Pegawai yang berkompeten, memiliki pengetahuan dan pengetahuan dalam pelayanan
		Faktor organisasi	Jumlah pegawai di Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			Kota Surabaya cukup untuk melayani pelanggan. Dari jumlah pegawai yang ada dan kehadiran di tempat.
		Faktor pendapatan	Faktor pendapatan tidak menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Para pegawai pelayanan satu pintu tetap memberikan kinerja dan pelayanan yang baik.
		Faktor kemampuan dan keterampilan	Petugas pelayanan satu pintu Dinas Pendidikan kota Surabaya memiliki kompetensi yang baik. Pegawai melakukan tugasnya dengan cepat dan tepat. Pelayanan Satu Pintu ini sudah mempunyai tenanga *outsourcing* yang memadai. Selain terampil, pegawai pelayanan satu pintu sudah cukup berpengalaman dengan pekerjaan pelayanan publik (pelayanan satu pintu)
		Faktor sarana dan	Keadaan sarana dan prasarana pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		prasarana	satu pintu dinas pendidikan kota Surabaya secara keseluruhan terlihat sudah memadai. Tetapi ada yang masih perlu dibutuhkan dalam sarana dan prasarana pelayanan satu pintu. Yaitu penambahan satu unit komputer untuk pegawai guna menunjang pelayanan satu pintu dalam proses pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mengadakan serangkaian penelitian, pemaparan data, dan analisis yang peneliti lakukan pada Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan pada Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah menjalankan prosedur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.
2. Kualitas pelayanan pada Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya dapat dikatakan baik, karena telah memenuhi 5 dimensi (*Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty*) beserta indikatornya.
3. Berbicara masalah kualitas, tentu terdapat faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Secara garis besar faktor yang menjadi pendukung antara lain adalah faktor kesadaran pegawai akan tugasnya, pengetahuan dan pengalaman pegawai selama melayani pelanggan, jumlah pegawai yang cukup memadai untuk merespon pelanggan yang datang, serta sarana prasarana yang bisa digunakan oleh semua pihak, baik pegawai maupun pelanggan. Ada pun faktor penghambatnya antara lain adalah jaringan internet yang *trouble* dan pimpinan yang berwenang untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan paraf pada berkas yang akan diterbitkan, sedang tidak berada di tempat atau sedang dinas keluar instansi.

B. Saran

Dengan memperhatikan hasil penelitian dan beberapa kesimpulan, maka peneliti memberikan saran berdasarkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk pihak kantor Pelayanan Satu Pintu sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti komputer untuk pegawai untuk memudahkan proses pelayanan. Selain itu, dari segi keamanan Dinas Pendidikan Kota Surabaya, khususnya Pelayanan Satu Pintu perlu menambah penjagaan yang ketat agar masyarakat/pengguna layanan merasa aman ketika berada di dalam instansi.
2. *Kedua,* bagi pegawai Pelayanan Satu Pintu harus mempertahankan beberapa hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan satu pintu karena di mata masyarakat citra Pelayanan Satu Pintu sudah baik.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin membuat penelitian sejenis dengan menambah teori, di samping teori yang telah dipakai pada penelitian ini, dengan harapan untuk menyempurnakan penelitian ini. Peneliti sadar dengan segala kekurangan pada penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti harap untuk penelitian yang akan datang, agar dapat memberikan penyempurnaan dari penelitian yang sudah ada ini, untuk dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Arga, Neil S. L. *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Kota Bitung.* Jurnal Indonesia One Search.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian.* Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, Saifudin. 2005. *Metode Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media.

Basuki, Sulistyo. 2006. *Metode Penelitian.* Jakarta: Penaku.

Batinggi, Achmat. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka.

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik.* Yogyakarta: UGM Press.

Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Manajemen.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Hadi, Sutrisno. 1991. *Metodologi Reseach II*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Hasan, Iqbal. 2002. *Metode Penelitian dan Aplikasinya.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Hasibuan. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

http://www.surabaya.go.id/berita/3979-tingkatkan-kualitas-pelayanan-publik--pemkot-surabaya-undang-ombudsman-(26-feb-2018,22.33).

http://www.sumbersatu.com/berita/16952-dinas-pendidikan-kabupaten-solok-buka-layanan-satu-pintu. (3januari, 2018. 10.50).

Kasmir. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Mardalis, 1995. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal.* Jakarta: Bumi Aksara,

Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu

Moeleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Moenir,H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum.* Jakarta: Bumi Aksara.

Mohammad, Ismail. 2003. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi.* Jakarta: Bappenas.

Muhajir, Neong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta: Roke Sarasin.

Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen).* Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

Rasyid, 1998. *Makna Pemerintah: Tinjauan Dari Segi Setika dan Kepemimpinan.* Jakarta: Yarif Watampone.

Ratminto, dkk. 2006. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Rudianto. 2005. *Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan.* Jurnal Madani Edisi II.

Saefullah. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi.* Bandung: AIPI Unpad.

Sarlito, Irawan. 2000. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik.* Bandung: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata, Nana Saodi. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.* Bandung:PT. Refika Aditama.

Syafiie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandi. 2000. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi.

Trilestari. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinking dan System Dinamics.* Disertasi.

Wahyuningsih, Anis. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyar, Skripsi Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen UMS.* Surakarta.

Wibawa, Fahmi. 2008. *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu.* Jakarta:Grasindo.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Zeithaml, Valarie A, dkk. 1990. *Dilevery Quality Service.* New York: The Free Press.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id