

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bergulirnya era reformasi merupakan pintu gerbang bagi terciptanya pemerintahan yang berkualitas. Salah satu semangat reformasi adalah untuk mengubah kultur dan sistem yang sentralistis ke kultur dan sistem yang desentralistis. Desentralisasi diharapkan mampu mereformasi fungsi birokrasi pemerintah ke arah yang lebih baik. Sebagai organisasi publik, birokrasi pemerintahan berbeda dengan organisasi privat yang berorientasi pada keuntungan. Birokrasi publik diharapkan memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih responsif seiring dengan diterapkannya desentralisasi dalam bentuk otonomi daerah.

Otonomi daerah merupakan sistem pemerintahan daerah yang diterapkan di Indonesia. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dalam Pasal 1 ayat 5 mengartikan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Semangat dari undang-undang ini adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pemerintah pusat lebih akan dapat memahami kebutuhan masyarakat, efektif, efisien, akuntabel dan transparan.

Undang-undang tersebut memberi kerangka dasar bagi pemerintah pusat dalam melakukan pengaturan terhadap Pemda di Indonesia. Dengan adanya aturan tersebut, maka penataan organisasi terhadap berbagai elemen yang berkaitan dengan pemerintah daerah sebagai manifestasi dari otonomi daerah menjadi suatu yang tak bisa dihindari untuk merubah paradigma lama yang sentralistik menuju ke arah yang lebih desentralistik. Penataan organisasi daerah tersebut telah tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 8 tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Kebijakan penataan ini lebih diarahkan pada upaya *rightsizing*, yaitu upaya penyederhanaan birokrasi pemerintah yang diarahkan untuk mengembangkan organisasi yang lebih proporsional, datar, hierarki yang pendek, dan kewenangan yang terdesentralisasi. Sehingga tujuan utama dari penataan tersebut adalah untuk memberdayakan Pemda agar mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel<sup>1</sup>.

Sejalan dengan itu, Undang-Undang No. 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang menggeser paradigma pelayanan dari sentralisasi menjadi desentralisasi. Ide dasar desentralisasi adalah pembagian kewenangan di bidang pengambilan keputusan dengan organisasi pada tingkat yang lebih rendah. Sehingga pengambilan keputusan akan lebih cepat, efektif dan efisien. Hal ini berarti bahwa sistem pemerintahan lebih akan merata dan diharapkan pembangunan daerah akan lebih maksimal.

---

<sup>1</sup> Muallidin, Isnaini. *Kebijakan Reorganisasi Perizinan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. Jurnal Studi Pemerintahan, Volume 2, Nomor 2. Agustus 2011. UMY. Yogyakarta. Hal 399-400.

Kunci keberhasilan otonomi daerah ditinjau dalam dua aspek yakni kenyataan mengenai kualitas sumber daya manusia (SDM) dan kemampuan keuangan dari pendapatan asli daerah yang dirasa sangat kurang. Namun, dari kedua aspek tersebut, kualitas SDM aparatur menjadi faktor paling dominan terhadap pelaksanaan otonomi daerah<sup>2</sup>. Dalam pelaksanaan otonomi daerah kualitas SDM yang mumpuni sangat dibutuhkan, oleh karenanya diperlukan manajemen pengelolaan sumber daya manusia yang tepat. Dengan semakin meningkatnya kualitas SDM, maka diharapkan pelayanan prima yang bermutu kian mengalami peningkatan.

Secara teoritik, Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007) :

1. *Fungsi pelayanan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan (servis) langsung kepada masyarakat.
2. *Fungsi pembangunan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu di sektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah development function/fungsi pembangunan dan adaptive function/fungsi adaptasi.
3. *Fungsi pemerintahan umum*, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum/regulasi, termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara

---

<sup>2</sup> Yudoyono, Bambang. 2010. *Otonomi Daerah: Desentralisasi dan Pengembangan SDM Aparatur Pemda dan Anggota DPRD*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan. Hal. 60.

ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*)<sup>3</sup>.

Pelayanan publik didefinisikan oleh Moenir (2006:47) mengungkapkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan 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. Dalam pelayanan dibutuhkan standar yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan langkah memudahkan institusi penyedia layanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Menurut pendapat Rowland yang dikutip Azwar (1996:39) standar pelayanan adalah spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang harus dipenuhi oleh suatu sarana pelayanan agar pemakai jasa pelayanan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Mahoni, Jannati Purwo. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri*. Jurnal Otonomi, Volume 13, Nomor 1. Januari 2013. Hal. 77.

<sup>4</sup> Putri, Gedia Imanuelitha, Choirul Saleh & Siswidiyanto. *Upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Gangguan*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 1, Nomor 2. Brawijaya. Malang. Hal. 207.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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. Sehingga pelayanan terhadap masyarakat harus berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan. Sebab itulah kualitas pelayanan merupakan cerminan dari tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat.

Indikator kualitas pelayanan publik berasal dari macam keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima maka ada beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman, Barrey dalam Hessel (2005:219) ada sebelas faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan publik. Kesebelas hal tersebut adalah :

1. *Tangible* (terjamah), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi.
2. *Realiability* (handal), merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu kemauan membantu konsumen atau kesiapan para karyawan untuk bertanggungjawab terhadap mutu jasa yang dibutuhkan pelanggan.

4. *Competence* (kompeten), artinya setiap karyawan dalam perusahaan jasa tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut.
5. *Courtesy* (sopan), yaitu meliputi sikap sopan santun, bersahabat, perhatian, dan keramahan para *contact* personil.
6. *Credibility* (jujur), sikap jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik *contact* personil, dan interaksi dengan pelanggan.
7. *Security* (aman), yaitu aman dari bahaya, resiko keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan financial serta kerahasiaan.
8. *Access* (kemudahan), yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi.
9. *Communication* (komunikasi), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengar saran dan keluhan pelanggan.
10. *Understanding the customer* (mengerti akan pelanggan), yaitu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
11. *Accountability* (akuntabilitas) artinya melakukan pertanggungjawaban kepada publik<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Ibid Hal 207-208

Akan tetapi berbanding terbalik dengan harapan masyarakat luas. Pelayanan publik di Indonesia ternyata tidak ada perubahan dan perbaikan, masih sama dengan era sebelum otonomi daerah. Seperti hasil penelitian Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta mengenai pelayanan publik di Yogyakarta, Sumatera Barat, dan Sulawesi Selatan (2001) memperlihatkan bahwa lebih dari 50% pengguna pelayanan publik mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Keluhan yang diajukan kepada aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Selain itu, tidak jarang masyarakat pengadu dimarahi atau diremehkan oleh petugas pelayanan. Berdasarkan kenyataan sehari-hari, kualitas layanan kepada publik yang diberikan oleh departemen maupun lembaga pemerintah non-departemen (LPND) masih fluktuatif, artinya masih pasang surut<sup>6</sup>.

Agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar, suatu organisasi harus mempunyai landasan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, demikian pula dengan suatu SKPD. Landasan yang dimaksud merupakan jaminan terhadap kualitas pelayanan dan sebagai alat kontrol terhadap mutu pelayanan. Landasan tersebut diantaranya Sertifikat Standar ISO. Jika landasan tersebut semakin kuat, maka sistem mutu manajemen yang dibangun semakin kokoh.

ISO sendiri merupakan badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan

---

<sup>6</sup> Utomo, Sad Dian. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 15, Nomor 3. ISSN 0854-3844. Sept-Des 2008. Hal. 161.

barang dan jasa. ISO dapat disimpulkan sebagai koordinasi standar kerja internasional, publikasi standar harmonisasi internasional dan promosi pemakaian standar internasional.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 merupakan sistem manajemen dengan pendekatan kepada pelanggan. Pelanggan pada sistem manajemen mutu adalah pelanggan internal, pelanggan eksternal, pihak yang berkepentingan (interested parties). Di Daerah Istimewa Yogyakarta telah banyak dinas yang meraih Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, diantaranya adalah Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dan Kabupaten Bantul. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008 pada tahun 2010 sedangkan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul pada tahun 2015.

Dari segi usia meraih dan mempertahankan Sertifikat SMM ISO 9001:2008, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta memang lebih lama daripada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Selain itu, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sering menjadi objek penelitian sehingga bukan merupakan hal yang baru di sistem pemerintahan. Akan tetapi, prestasi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008 merupakan sesuatu yang baru dan ditunggu bagi sistem pemerintahan di Kabupaten Bantul.

Kepastian tersebut setelah dilakukan close meeting yang dihadiri Bupati Bantul, Hj. Sri Suryawidati, Sekda Drs. Riyantono M.Si, Asisten Sekda bidang Pemerintahan, Misbakhul Munir, jajaran SKPD lainnya dan mendapat pemaparan langsung dari dua auditor Novianto A Putra dan Henky Dwi



Jatmiko. Ada 13 catatan observasi untuk dilakukan perbaikan di masa mendatang dan dua catatan minor. Diantaranya untuk peningkatan sarana toilet dan mushola agar lebih dekat ke ruang pelayanan, hiburan (TV) agar bisa lebih diperbesar di ruang tunggu, parkir roda dua yang masih agak jauh, belum dimanfaatkanya Sosial media untuk promosi Dinas Perizinan dan beberapa catatan observasi lain. Untuk catatan mayor tidak ditemukan sehingga Dinas Perizinan lolos untuk meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008<sup>7</sup>.

Banyak aspek yang dinilai dalam proses meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008, diantaranya SDM, Kinerja Pelayanan Publik, Sasaran Mutu dan Sarana Prasarana. Semua hal tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Terbukti dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2013 s.d. 2015 meningkat.

**Tabel 1.1**  
Nilai IKM Dinas Perizinan Kabupaten Bantul<sup>8</sup>

Tahun	2013	2014	2015 Semester I
Nilai IKM	75,62	77,66	77,85

Sumber : Data IKM tahun 2013-2015

Walaupun telah mendapatkan sertifikasi SMM ISO 9001:2008, tidak berarti Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bebas dari pengaduan masyarakat. Seperti yang terdapat dalam Sistem Pengaduan Online Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Misalkan aduan dari Sudaryanto tanggal 9 September

<sup>7</sup> <https://www.bantulkab.go.id/berita/2281.html> , diakses pada 06 Oktober 2015 pukul 09:18.

<sup>8</sup> Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, 1 Desember 2015.

2015 tentang retribusi HO yang berbeda dari simulasi, aduan ini segera ditindak lanjuti tanggal 10 September 2015, setelah ditelisik permasalahannya adalah perbedaan persepsi simulasi perhitungan retribusi. Aduan dari Bayu tanggal 3 November 2015 tentang waktu proses izin (IUJK, Kartu PJT-BU & TDP) yang lama, aduan ini ditindaklanjuti tanggal 6 November 2015, hasilnya adalah keterlambatan cetak dari dokumen izin yang harusnya tanggal 27 Oktober 2015 akan tetapi baru tanggal 6 November 2015 baru dikabarkan kepada klien<sup>9</sup>. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dan analisis ini dikembangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “*Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Setelah Meraih Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Tahun 2015 (Studi Kasus : Dinas Perizinan Kabupaten Bantul)*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka perumusan masalah dinyatakan dalam pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul setelah meraih Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 ?

---

<sup>9</sup> <http://perijinan.bantulkab.go.id/index.php?module=layanan&menu=ListPengaduan>, diakses pada 30 November 2015 pukul 17.25.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul setelah meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan perkembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik yang diharapkan berdasarkan dengan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Selain hal tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan penelitian berikutnya yang relevan.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi. Sesuai tuntutan jaman, kualitas pelayanan publik yang terus meningkat, berarti dapat mempertahankan Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 atau bahkan memperoleh setifikat standar pelayanan publik yang lain.

## E. Kerangka Dasar Teori

Kerangka teori dimaksudkan untuk memberi gambaran atau batasan-batasan tentang teori-teori yang akan dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan, adalah teori mengenai variabel-variabel permasalahan yang akan diteliti. Menurut John. W. Best; teori pada dasarnya berisi penggambaran hubungan sebab akibat diantara variabel-variabel. Suatu teori didalam dirinya terkandung keunggulan untuk bisa menjelaskan suatu gejala. Bukan itu saja. Suatu teori juga berkekuatan untuk memprediksi suatu gejala<sup>10</sup>.

Dari pengertian di atas tentang teori, maka begitu pentingnya sebuah teori dalam menyusun sebuah penelitian karena dengan teori kita bisa menjelaskan suatu gejala dan suatu teori berkekuatan untuk memprediksi suatu gejala, maka dalam penelitian ini memakai konsep teori:

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu mengandung banyak pengertian dan makna tergantung dari sudut pandang mana melihatnya. Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kata kualitas berarti: Tingkat baik buruknya sesuatu derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb)<sup>11</sup>

Berdasarkan dari beberapa pendapat pakar yang dikutipnya, Tjiptono (2002:2) menyatakan bahwa pengertian kualitas dapat bermakna :

#### a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan

---

<sup>10</sup> Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Sosial. Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : Bumi Aksara. Hal. 41-42

<sup>11</sup>Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media. Hal. 39.

- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan/cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Sementara itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyedia barang-barang dan jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi pelaksanaannya dapat dilakukan pemerintah maupun swasta. Dalam Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu : pertama, kelompok yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; kedua, kelompok yang menghasilkan barang yang digunakan oleh publik; Ketiga, kelompok yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan publik. Jadi, kualitas pelayanan publik dapat diberi pengertian sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang berupa barang atau jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat<sup>12</sup>.

Dalam rangka untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat memperoleh kepuasan maka ada beberapa prinsip

---

<sup>12</sup> Mutiarin, Dyah & Arif Zaivudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal. 51-52.

dalam manajemen pelayanan, prinsip-prinsip tersebut dikemukakan oleh Viljoen (1997:253), diantaranya:

- a. Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
- b. Sediakan pelayanan yang terpadu (one top shop)
- c. Dibuat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
- d. Diusahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan
- e. Layanilah keluhan konsumen secara baik
- f. Terus berinovasi
- g. Karyawan adalah pentingnya dengan konsumen
- h. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen
- i. Menjalinkan komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan
- j. Selalu mengontrol kualitas<sup>13</sup>

Dalam konteks organisasi publik di Inggris, Georges M. Selim dan Sally A. Woodward (1993:149) berpendapat bahwa jenis-jenis performansi tentang pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik yaitu, volume pekerjaan (workload); ekonomis (economics measure); efisiensi (efficiency); efektifitas (effectiviness); dan kesamaan (equaty)<sup>14</sup>.

Kualitas pelayanan publik merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari 5 (lima) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26), sebagai berikut:

---

<sup>13</sup> Ibid Hal 52

<sup>14</sup> Ibid Hal 54

a. Reliability

Kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.

b. Responsiveness

Kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang baik.

c. Assurance

Pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan serta respect terhadap konsumen.

d. Emphaty

Kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

e. Tangibles

Penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan<sup>15</sup>.

Untuk mewujudkan kesetaraan hubungan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang harus dapat dilakukan adalah:

a. Memperkuat posisi tawar pengguna layanan

b. Memfungsikan mekanisme “voice”

Sedangkan untuk faktor manajerial yang menjadi penentu kualitas pelayanan perizinan adalah:

---

<sup>15</sup> Ibid Hal 56

- a. Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa
- b. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan perizinan
- c. Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan

Dengan demikian kualitas pelayanan perizinan dipengaruhi oleh 5 (lima) hal, yaitu:

- a. Kuatnya posisi tawar pengguna jasa pelayanan
- b. Berfungsi mekanisme “voice”
- c. Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa
- d. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan perizinan
- e. Diterapkan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna pelayanan<sup>16</sup>.

## 2. Pelayanan Publik

### a. Pengertian Pelayanan Publik

Ada beberapa definisi menurut pakar: Sianipar (1998:4) mendefinisikan pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang.

Moenir (1998:26) mendefinisikan pelayanan umum adalah kegiatan

---

<sup>16</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih.2005.*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal. 38-39



yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Anonim (1993:21) mendefinisikan pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan<sup>17</sup>.

Adapun pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>18</sup>.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Negara atau pemerintah dan perusahaan Negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

#### b. Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Menpan Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada

---

<sup>17</sup> Mutiarin, Dyah & Arif Zaivudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal. 91.

<sup>18</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik* pasal 1 ayat (1).

masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara jasa harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam mendorong penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

#### 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak<sup>19</sup>.

#### c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Selain harus memenuhi asas-asas pelayanan, pelayanan publik juga harus memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan sebagai berikut :

##### 1) Kesederhanaan

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

##### 2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup beberapa hal:

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

##### 3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

##### 4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

---

<sup>19</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih.2005.*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal. 19-20.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk, bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10) 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 lain-lain<sup>20</sup>.

d. Pola Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pola penyelenggaraan pelayanan, Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2014 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu :

- 1) Fungsional, pelayanan yang diberikan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.
- 2) Terpusat, pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan yang bersangkutan.
- 3) Terpadu, dibedakan menjadi dua :
  - a) Terpadu satu atap, pelayanan terpadu yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi beberapa jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani dalam beberapa pintu.
  - b) Terpadu satu pintu, pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi beberapa jenis pelayanan yang terkait dan dilayani dalam satu pintu.
- 4) Gugus Tugas, petugas pelayanan yang ditempatkan di suatu instansi dan lokasi pemberian pelayanan tertentu<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> Ibid Hal 21-23

<sup>21</sup> Ibid Hal 24-26

Penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan untuk memberikan pelayanan khusus dengan ketentuan biaya yang dikeluarkan seimbang dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, seperti ruang rawat vip di rumah sakit dan gerbong eksekutif di kereta api. Sedangkan untuk mempermudah pengurusan pelayanan, dimungkinkan adanya biro jasa pelayanan. Akan tetapi biro jasa pelayanan ini harus jelas izin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam melaksanakan kegiatan usahanya harus selalu berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan.

Tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Hal ini dapat tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala harus melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Agar dapat menjadi koreksi dan sarana perbaikan bagi proses penyelenggaraan pelayanan.

Selain diukur dengan indeks kepuasan masyarakat, penyelenggara pelayanan juga diawasi agar tidak menyimpang. Beberapa cara pengawasan yang dilakukan adalah :

- 1) Pengawasan melekat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- 2) Pengawasan fungsional, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional.
- 3) Pengawasan masyarakat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengaduan dari masyarakat harus menjadi prioritas utama untuk segera diselesaikan. Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menanggapi semua keluhan ketidakpuasan masyarakat dengan baik dan cepat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik, maka sengketa dapat diselesaikan melalui jalur hukum.

e. Pengertian Pelayanan Perizinan

Pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih.2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal. 6.

f. Model Pelayanan

1) Model Segitiga Pelayanan (The Service Triangle)

Menurut Albert dan Zemke mengemukakan bahwa organisasi-organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu :

- a) Disusunnya strategi pelayanan yang baik
- b) Orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan/konsumen
- c) Sistem pelanggan yang ramah

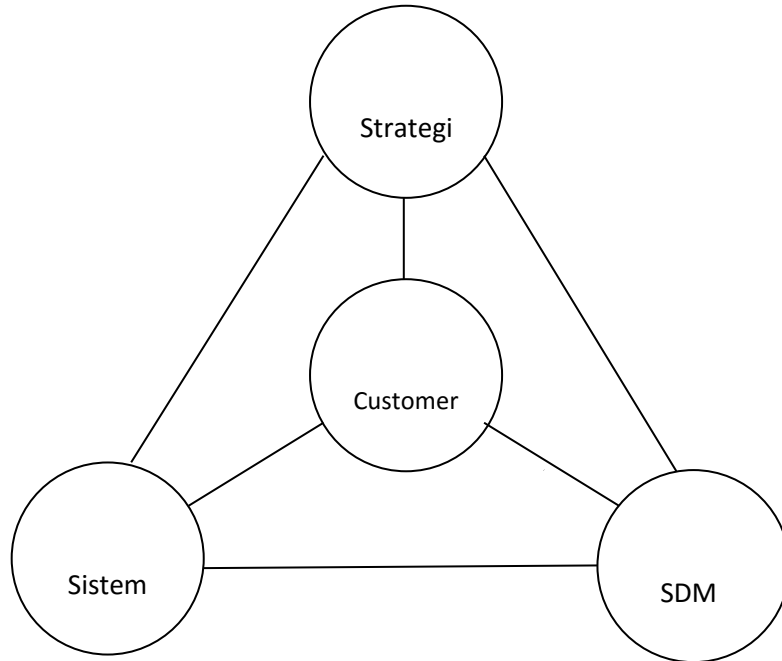
Interaksi di antara strategi, sistem, dan orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi. Model dari segitiga pelayanan yang dikemukakan oleh Albert dan Zemke, ialah<sup>23</sup> :

---

<sup>23</sup> Ibid Hal 79-80



**Gambar 1.1**  
**Model Segitiga Pelayanan**



Sumber : Albrecht dan Bradford (1990:27); Albrecht (1992:31)

### 3. Sertifikat SMM ISO 9001:2008

Sistem manajemen mutu adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu, sedangkan ISO 9001 adalah ISO yang mempersyaratkan instansi yang memiliki sistem manajemen yang terdokumentasi. Maksud dari dokumentasi sendiri adalah dokumen yang tertulis dalam media kertas atau komputer yang memenuhi persyaratan ISO 9001<sup>24</sup>.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan

---

<sup>24</sup> Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, 1 Desember 2015.

tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan oleh pelanggan atau organisasi<sup>25</sup>.

Banyak sekali perusahaan zaman sekarang ini menganggap bahwa penerapan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dalam sebuah instansi mereka merupakan bagian dari sebuah investasi sistem yang mana keuntungan yang mereka peroleh tidak dapat langsung di rasakan saat itu juga tetapi akan terasa sekali apabila sistem tersebut telah diterapkan secara terus menerus. Ada beberapa manfaat atau keuntungan yang akan diraih oleh sebuah instansi dalam penerapan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, diantaranya adalah :

- a. Meningkatkan kepercayaan pelanggan
- b. Jaminan kualitas produk dan proses
- c. Meningkatkan produktivitas & “*market gain*”
- d. Meningkatkan motivasi, moral & kinerja karyawan
- e. Sebagai alat analisa siapa dan bagaimana menghadapi kompetisi pasar
- f. Meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok
- g. Meningkatkan *cost efficiency* & keamanan produk
- h. Meningkatkan komunikasi internal dari sebuah instansi
- i. Meningkatkan image positif instansi dari kompetitor
- j. Sistem terdokumentasi dan rapi
- k. Media untuk Pelatihan dan Pendidikan

---

<sup>25</sup> Gasperz, Vincent.2009.*Total Quality Management*. Yogyakarta : Gramedia Pustaka Utama. Hal. 268.

Hampir di setiap kesempatan mengisi training pengenalan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, pimpinan puncak atau *stakeholder* pasti menanyakan apa manfaat penerapan SMM ISO 9001:2008 untuk mereka selaku pimpinan puncak dan penentu kebijakan. Ini dikarenakan mereka memahami bahwa SMM ISO 9001:2008 hanya sekedar membenahi administrasi instansi saja. Padahal, jika penerapan SMM ISO 9001:2008 bisa dioptimalkan, SMM ISO 9001:2008 akan menjadi alat yang *powerfull* untuk mengukur performa sebuah instansi.

Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 setidaknya menyediakan 4 parameter yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja sebuah instansi. Keempat parameter tersebut adalah sebagai berikut :

a. Survei Kepuasan Pelanggan

Mengabaikan kepuasan pelanggan sama artinya membiarkan sebuah instansi ditepi jurang kehancuran. Banyaknya pesaing yang bermunculan, menuntut instansi untuk bisa memberikan produk atau pelayanan yang memiliki nilai tambah dibanding instansi lainnya. Oleh karena itu, SMM ISO 9001:2008 mewajibkan sebuah instansi untuk melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala demi mengetahui kualitas produk atau pelayanan di mata pelanggan. Dengan mengadakan survei, sebuah instansi bisa mengetahui *strength* dan *weakness point*. Dengan membandingkan hasil survei tiap tahunnya, tentu instansi dapat membandingkan kinerja dari tahun ke tahun.

b. Keluhan Pelanggan

Parameter kedua yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja sebuah instansi adalah keluhan pelanggan. SMM ISO 9001:2008 mewajibkan instansi untuk mencatat, menindaklanjuti, dan memonitor keluhan pelanggan. Dengan begitu, sebuah instansi dapat dengan mudah mengevaluasi kinerja dan memberikan perbaikan yang memuaskan bagi pelanggan.

c. Audit Internal

Tidak ada yang menjamin sistem yang dirancang dengan baik di awal akan berjalan mulus ketika sudah sampai pada level pelaksana. Oleh karena itu, konsep PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) sangat penting untuk diterapkan. SMM ISO 9001:2008 mewajibkan instansi melakukan kegiatan audit internal sebagai bentuk pelaksanaan “*Check*” dari konsep PDCA. Dengan melakukan audit internal, akan diketahui masalah apa yang sering dialami oleh masing-masing divisi termasuk divisi mana yang paling banyak bermasalah. Dengan demikian, perbaikan sistem dapat dilakukan secara menyeluruh.

d. Pengendalian Produk Tidak Sesuai

SMM ISO 9001:2008 mewajibkan sebuah instansi membuat standar mutu produk untuk kemudian dibuatkan standar pemeriksaan produk. Ini harus dilakukan untuk memastikan produk yang dihasilkan benar-benar telah sesuai dengan spesifikasi yang dipersyaratkan baik oleh produsen, regulasi, maupun pelanggan. Dengan menetapkan standar

ini, pelaksana di lapangan dapat dengan mudah menetapkan mana produk yang lulus pemeriksaan dan yang ditolak. Selain itu, SMM ISO 9001:2008 juga mewajibkan untuk mencatat dan melaporkan semua jenis ketidaksesuaian produk untuk kemudian direkapitulasi dan dianalisis agar bisa diketahui berapa persen efisiensi produksi<sup>26</sup>.

## **F. Definisi Konseptual**

Setelah melihat pengertian konsep dan definisi konsep diatas dan Berdasarkan atas kerangka teori yang telah diuraikan diatas, akan dikemukakan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian, maka definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan publik dapat diberi pengertian sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang berupa barang atau jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat. Unsur yang diperhatikan adalah :

#### **a. Reliability**

Kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.

#### **b. Responsiveness**

Kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang baik.

---

<sup>26</sup> Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, 12 Januari 2016.

c. Assurance

Pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan serta respect terhadap konsumen.

d. Emphaty

Kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

e. Tangibles

Penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

## **G. Definisi Operasional**

Untuk memudahkan dalam menganalisis data maka perlu diberikan batasan-batasan dan gejala-gejala yang diidentifikasi dengan tujuan untuk menjawab masalah penelitian. Seperti yang telah dijelaskan dalam bagian sebelumnya, bahwa penelitian ini berfokus terhadap manajemen pelayanan pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008. Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 mensyaratkan beberapa parameter yang harus dipenuhi, sebagai berikut :

1. Survei Kepuasan Pelanggan
2. Keluhan Pelanggan
3. Audit Internal
4. Pengendalian Produk Tidak Sesuai

Dalam penelitian ini, penulis merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Zeithml, Parasuraman dan Beryy yang menentukan sejauh mana kualitas pelayanan tersebut dapat berhasil yaitu dari unsur Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles serta mengetahui kendala-kendala yang di hadapi. Dari 5 unsur tersebut, yang akan peneliti kaji dalam sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 sebagai instrument peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, maka batasan-batasan yang ditentukan sebagai berikut :

1. Reliability

Indikator :

- a. Asas Pelayanan
- b. Kejelasan dan kepastian
- c. Keterbukaan

2. Responsiveness

Indikator :

- a. Memberikan informasi mengenai perizinan
- b. Pelayanan Khusus

3. Assurance

Indikator :

- a. Kesopanan dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan
- b. Wawasan karyawan dalam menerangkan segala regulasi perizinan

4. Emphaty

Indikator :

Mendengarkan dan mengetahui keinginan kebutuhan masyarakat

5. Tangibles

- a. Sarana dan Prasana untuk menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat
- b. Penampilan SDM

## **H. Metode Penelitian**

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah<sup>27</sup>. Penelitian kualitatif memiliki karakter sebagai berikut: (1) data penelitian diperoleh secara langsung dari lapangan dan bukan dari laboratorium atau penelitian yang terkontrol, (2) penggalian data dilakukan

---

<sup>27</sup> Moleong, L .J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed)*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. Hal. 6.



secara alamiah, melakukan kunjungan pada situasi-situasi alamiah subyek, dan (3) untuk mengembangkan makna baru dalam bentuk kategori-kategori jawaban, peneliti wajib mengembangkan situasi dialogis sebagai situasi ilmiah<sup>28</sup>.

## 2. Sumber Data

Mengenai sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

### a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah semua informasi mengenai strategi pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008.

### b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari semua dokumen dan arsip perjalanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam menjalankan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan Sertifikat SMM ISO 9001:2008.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

### a. Wawancara

Yaitu teknik yang digunakan untuk mendapatkan data informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan melalui tanya jawab secara langsung. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan

---

<sup>28</sup> Salim, Agus.2006.*Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta. Hal. 20.

Pegawai baik staff maupun karyawan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

b. Dokumentasi

Yaitu teknik pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, arsip, dan lainnya atau dapat dikatakan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui bahan pustaka yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

c. Observasi

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu objek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang diamati. Yang akan di amati disini adalah pengguna jasa Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Adapun jumlah responden adalah 40 orang dalam 1 minggu hari kerja.

4. Teknik Analisis Data

Analisa data hasil penelitian lapangan yang merupakan hasil wawancara penulis dengan reponden. Dari data yang berhasil dikumpulkan kemudian penulis menggunakan analisis deskriptif, artinya penulis mengumpulkan data segala sesuatunya kemudian penulis analisa dan dijelaskan sesuai dengan teori-teori yang ada.

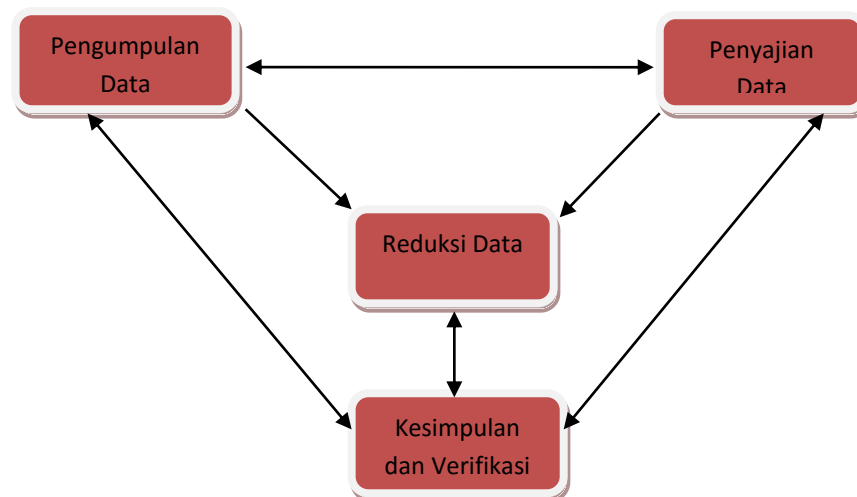
Menurut Bogdan dan Biklen<sup>29</sup> analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan berkerja dengan data, mengorganisasikan

---

<sup>29</sup> Ibid Hal. 248.

data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Penelitian yang kaya data tidak akan berarti sama sekali jika data tersebut tidak dirangkai dalam struktur makna yang logis<sup>30</sup>.

**Gambar 1.2**  
**Komponen Analisis Data Model Interaktif**  
**(Interactive Model)**



*Sumber: diadopsi dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman*

Proses-proses analisa data kualitatif tersebut dapat dijelaskan, sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, yaitu pencarian data penelitian di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

---

<sup>30</sup> Ibid Hal. 20.

- b. Reduksi data (*data reduction*), yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi.
- c. Penyajian data (*data display*), yaitu deskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Dari proses pengumpulan data, peneliti mencari makna dari setiap gejala yang diperoleh di lapangan, mencatat keteraturan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas, dan proposisi. Jika penelitian masih berlangsung, maka setiap kesimpulan yang ditetapkan akan terus-menerus diverifikasi hingga benar-benar diperoleh kesimpulan yang valid.