

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses melaksanakan keputusan kebijaksanaan (biasanya dalam bentuk Undang-Undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, perintah eksekutif atau dekrit presiden)¹. Sedangkan proses implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu / pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan².

Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia dapat dipandang sebagai suatu strategi yang memiliki tujuan ganda. Pertama, pemberian otonomi daerah merupakan strategi untuk merespons tuntutan masyarakat daerah terhadap tiga permasalahan utama, yaitu sharing of power, distribution of income, dan kemandirian system manajemen di daerah. Kedua, otonomi daerah dimaksudkan sebagai strategi untuk memperkuat perekonomian daerah dalam rangka memperkokoh perekonomian nasional untuk menghadapi era perdagangan bebas.

Pemberian otonomi daerah tidak berarti permasalahan bangsa akan selesai dengan sendirinya. Otonomi tersebut harus diikuti dengan serangkaian reformasi di

¹ Solichin Abdul Wahab. 1997. *Analisis Kebijaksanaan*. Malang : Bumi Aksara, hal 64.

² Van Meter dan Van Horn (1975)

sector public. Dimensi reformasi sector public tersebut tidak saja sekedar perubahan format belaka, akan tetapi mencakup pembaharuan alat-alat yang digunakan untuk mendukung berjalannya lembaga-lembaga public tersebut secara ekonomis, efisien, efektif, transparan, dan akuntabel sehingga cita-cita reformasi yaitu menciptakan good governance benar-benar tercapai.

Tata pemerintahan yang baik (good governance) merupakan konsep yang akhir-akhir ini dipergunakan secara regular dalam ilmu politik dan administrasi public. Konsep ini lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminology demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia, dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan.

Untuk mewujudkan good governance dibutuhkan reformasi kelembagaan (institutional reform) dan reformasi manajemen public (public management reform). Reformasi kelembagaan menyangkut pembenahan seluruh alat-alat pemerintahan di daerah baik struktur maupun infrastrukturnya. Kunci reformasi kelembagaan tersebut adalah pemberdayaan masing-masing elemen di daerah, yaitu masyarakat umum sebagai stakeholders, pemerintah sebagai eksekutif, dan DPRD sebagai shareholders.

Reformasi manajemen sector public terkait dengan perlunya digunakan model manajemen pemerintahan yang baru yang sesuai dengan tuntutan perkembangan jaman, karena perubahan tidaklah sekedar perubahan paradigma, namun juga

Public Management. New public management berfokus pada manajemen sector public yang berorientasi pada kineja, bukan berorientasi pada kebijakan. Penggunaan paradigma new public management menimbulkan beberapa konsekuensi bagi pemerintah, diantaranya adalah perubahan pendekatan dalam penganggaran dari penganggaran tradisional (traditional budget) menjadi penganggaran berbasis kinerja (performance budget), tuntutan untuk melaksanakan efisiensi, pemangkasan biaya (cost cutting), dan kompetisi tender (compulsory competitive tendering contract).

Di dalam disiplin atau profesi manajemen public konsep ini dipandang sebagai suatu aspek dalam paradigma baru ilmu administrasi pulik. Paradigma baru ini menekan pada peran manajer public agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mendorong meningkatnya teori manajerial terutama mengurangi control yang dilakukan oleh pemerintah pusat, transparansi, akntabilitas public, dan diciptakan pengelolaan manajerial yang bersih dan bebas dari korupsi.

Good Governance adalah suatu system pemerintahan yang sangat didambakan oleh semua masyarakat Indonesia. Dengan diterapkannya system good governance diharapkan system pemerintahan di Indonesia akan semakin baik dan terbebas dai kasus KKN yang selama ini telah membelenggu Negara ini. Pelaksanaan good governance berkembang seiring dengan diterapkannya otonomi daerah yang memberikan kekuasaan penuh kepada daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri dan telah ditetapkan dalam undang-undang no 24 tahun 2002

Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh tiga komponen, yakni pemerintah (*government*), rakyat (*citizen*) atau *civil society*, dan usahawan (*business*) yang berada di sektor swasta. Ketiga komponen itu mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat. Jika kesamaan derajat itu tidak sebanding, atau tidak terbukti maka akan terjadi pembiasan dari tata pemerintahan yang baik tersebut.

Untuk pencapaian *good governance* diperlukan dukungan maupun partisipasi dari segala pihak, prinsip-prinsip dari *good governance* itu sendiri antara lain adalah:

1. Partisipasi Masyarakat

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2. Tegaknya Supremasi Hukum

Kerangka hukum harus diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

3. Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh

pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

4. Peduli Pada Stakeholder

Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.

5. Berorientasi Pada Konsensus

Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur.

6. Kesenjangan

Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.

7. Efektivitas dan Efisiensi

Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

8. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggung jawaban

tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan.

9. Visi Strategis

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

Sedangkan ciri dari tata pemerintahan yang baik itu sendiri adalah:

1. Mengikutsertakan semua
2. Transparan dan bertanggungjawab
3. Efektif dan adil
4. Menjamin adanya supremasi hukum
5. Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsensus masyarakat
6. Memperhatikan kepentingan masyarakat yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

Mewujudkan good governance merupakan tindakan seiring dan sejalan dengan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di berbagai strata pemerintahan yang ada. Meski harus diakui pemberantasan korupsi untuk membangun pemerintahan yang bersih dan baik membutuhkan waktu yang lama, dengan syarat pemberantasan tersebut dilakukan secara intensif di bawah kepemimpinan yang tegas.

Arah kebijakan good governance yang lain adalah meningkatkan kualitas aparatur Negara melalui pemberdayaan, memberlakukan pola karir berdasarkan prestasi dengan berdasar pada prinsip memberikan penghargaan dan sanksi kepada pegawai. Melakukan pemeriksaan terhadap kekayaan para pejabat Negara dan pejabat pemerintahan yang tetap menjunjung tinggi hak hukum dan hak asasi manusia, juga merupakan sasaran pokok dalam arah kebijakan tata pemerintahan yang baik (good governance).

Arah kebijakan tata pemerintahan yang baik adalah meningkatkan fungsi dan profesionalisme aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat dan akuntabilitasnya dalam mengelola kekayaan Negara secara transparan, bersih, dan bebas dari penyalahgunaan kekuasaan. arah kebijakan tersebut juga menyentuh kepada peningkatan kesejahteraan PNS, TNI, dan POLRI untuk mewujudkan good governance dan pemantapan netralitas politik PNS dengan tetap menghargai hak-hak politiknya.

Kualitas para aparatur pemerintah sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat karena masyarakat memberikan penilaian kualitas

dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap mereka dari cara pemerintah memperlakukan mereka atau melayani mereka.

Pelayanan perijinan termasuk pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Ini adalah semua penyediaan barang atau jasa public yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya³.

Dalam pelaksanaan pelayanan public khususnya dalam pelayanan perijinan dibutuhkan efektivitas dan efisiensi agar dalam pelaksanaannya tidak membutuhkan waktu yang lama dan berbelit-belit sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mendapatkan kepuasan akan pelayanan yang mereka terima.

Efektivitas dan efisiensi menjadi hal yang cukup penting dalam pelaksanaan pelayanan, karena tanpa keefektifan dan keefisienan pelaksanaan pelayanan tidak akan berjalan dengan baik dan semestinya karena banyak hal yang akan terbuang secara percuma baik itu waktu, tenaga ataupun materi dari semua pihak baik masyarakat maupun pemerintah itu sendiri.

Dalam pelaksanaan good governance seringkali ada beberapa hambatan yang terjadi, diantaranya adalah masih sangat sulitnya untuk memberantas korupsi, kolusi, dan nepotisme yang sampai saat ini masih sangat merajalela tumbuh dalam semua aspek kehidupan yang ada di Indonesia ini.

³ Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Kabupaten Bantul merupakan salah satu kabupaten dari lima kabupaten yang berada di propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam pelaksanaan pemerintahannya kabupaten bantul membawahi berbagai instansi pemerintahan termasuk di dalamnya adalah Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yang merupakan lembaga unit kerja non structural yang menyelenggarakan pelayanan umum, khususnya pelayanan perijinan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat Unit Pelayanan Dinas perijinan yang ada di kabupaten Bantul ini akan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan dunia usaha yang merupakan visi dari lembaga unit kerja non structural ini.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan yang prima sangat dibutuhkan penerapan dari prinsip-prinsip good governance, karena dalam prinsip-prinsip good governance terdapat aspek-aspek penting yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan yang prima.

Salah satu aspek dari prinsip-prinsip good governance adalah aspek efektivitas dan efisiensi, dengan diterapkannya aspek ini akan sangat membantu terciptanya pelayanan yang prima karena dalam melakukan pelayanan tingkat efektivitas dan efisiensi akan sangat menentukan kualitas dari pelayanan tersebut.

Kuailitas pelayanan yang prima dapat dinilai dari tingkat keefektivan suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah terhadap masyarakat.

sebuah instansi pelayanan public sehingga apabila masyarakat merasa tidak puas dengan kinerja suatu instansi pelayanan mereka bias saja melakukan protes.

Oleh karena hal tersebut maka setiap instansi pelayanan public diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap warga masyarakat serta dapat memberikan mereka kepuasan dengan cara ditingkatkannya keefektivan serta keefisienan dari bentuk pelayanan yang diberikan.

Untuk mendapatkan pelayanan yang ada dalam Dinas Perijinan yang ada di kabupaten Bantul ini masyarakat atau warga harus melewati mekanisme atau prosedur pelayanan yang ada di Dinas Perijinan ini, prosedur atau mekanisme itu diantaranya adalah :

- 1) Pemohon mencari informasi dan mengambil blanko permohonan ijin di Dinas Perijinan
- 2) Setelah blanko permohonan ijin diisi lengkap beserta persyaratannya diajukan ke Dinas Perijinan
- 3) Setelah diteliti kelengkapannya, berkas permohonan ijin dari Dinas Perijinan dikirimkan ke Dinas atau Instansi teknis pengolah perijinan
- 4) Dinas atau Instansi teknis mengolah berkas permohonan ijin, termasuk cek lapangan untuk diputuskan diijinkan atau ditolak
- 5) Dinas atau Instansi teknis mengirimkan hasil keputusan pengolahan berkas permohonan ijin ke Dinas Perijinan

- 6) Terhadap permohonan yang diijinkan, Dinas Perijinan mencetak surat ijin beserta slip pembayaran retribusinya dan terhadap permohonan yang ditolak, Dinas Perijinan mengembalikan berkas permohonan beserta pemberitahuan penolakan dari Dinas atau Instansi teknis kepada pemohon
- 7) Pemohon membayar retribusi ke kasir Bank BPD DIY di Dinas Perijinan
- 8) Setelah menunjukkan bukti pembayaran retribusi, pemohon mengambil surat ijin di Dinas perijinan

Adapun pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah:

- Ijin Usaha Angkutan
- Ijin Trayek
- Ijin Pemasangan Reklame
- Ijin Penggunaan Kios dan Los Pasar
- Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- Ijin Gangguan
- Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
- Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
- Tanda Daftar Perusahaan (IDP)
- Ijin Usaha Industri (IPI)

- Ijin Rekreasi dan Hiburan Umum
- Ijin Hotel dan Penginapan
- Ijin Praktek Tenaga Medis
- Persetujuan Tempat Praktek
- Ijin Praktek Tenaga Paramedis

Dengan adanya Dinas Perijinan di kabupaten Bantul ini sangat membantu masyarakat, karena dengan adanya unit pelayanan yang terpadu masyarakat tidak perlu kesusahan dalam pengurusan ijin. Menurut warga yang sedang mengurus perijinan di Dinas Perijinan ini, mereka sangat terbantu dengan adanya unit pelayanan terpadu ini. Kini setiap kali ingin mengurus ijin warga tinggal datang ke Dinas Perijinan saja tanpa harus pergi ke dinas atau instansi terkait untuk pengurusan ijin karena semua pelayanan perijinan ada di Dinas Perijinan.

Respon masyarakat terhadap adanya Dinas Perijinan ini lumayan tinggi, hal ini dibuktikan dengan penuturan petugas Dinas Perijinan yang menyatakan bahwa dalam setiap harinya ada sekitar kurang lebih 10 sampai 20 pengunjung setiap harinya yang ingin mengurus atau mengajukan permohonan ijin di Dinas Perijinan ini. Dengan kondisi ruangan yang cukup nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai pengunjung yang berada di ruangan tersebut akan merasa nyaman sehingga mereka yang berada disana tidak akan bosan jika harus menunggu berlama-

lama untuk menunggu giliran atau menunggu proses dari pengajuan permohonan yang mereka ajukan.

Menurut hasil observasi sementara yang dilakukan oleh penulis, adanya Dinas Perijinan di Kabupaten Bantul ini cukup membantu atau menguntungkan warga, hal ini terlihat dari antusiasme warga masyarakat dengan adanya Dinas Perijinan ini. Warga yang dulunya lebih memilih untuk menggunakan jasa calo untuk pengajuan ijin kini lebih memilih untuk mengurusnya sendiri.

Hal ini dikarenakan pengurusan ataupun pengajuan ijin menjadi lebih mudah dan tidak berbelit-belit, karena salah satu alasan masyarakat lebih suka menggunakan jasa calo dikarenakan prosedur pengurusan atau pengajuan ijin cukup rumit dan berbelit-belit sehingga masyarakat lebih cenderung memilih menggunakan jasa calo dibandingkan dengan pergi mengurus ijin seorang diri.

Meskipun masyarakat sudah cukup terbantu dengan adanya Dinas Perijinan ini, ada beberapa hal yang masih harus dibenahi oleh pihak Dinas Perijinan ini, misalnya saja sikap para petugas Dinas Perijinan yang masih belum sepenuhnya bisa melayani masyarakat, dalam hal ini adalah keramahan yang harus selalu ditunjukkan oleh para petugas kepada masyarakat sebagai pengunjung.

Factor lain yang harus dibenahi atau paling tidak dipertimbangkan oleh pihak Dinas Perijinan adalah masalah keamanan di kantor Dinas Perijinan karena dalam ruangan tersebut sama sekali tidak terdapat security atau paling tidak satpam yang menjaga ruangan, padahal di ruangan yang sama terdapat Bank BPD DIV yang

melayani penerimaan maupun pengeluaran kas, meskipun kantor dari Dinas Perijinan ini berada dalam kawasan PEMDA yang dijaga oleh SATPOL PP, tetapi untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seharusnya pihak Dinas Perijinan harus mengutamakan keamanan bagi para pengunjungnya maupun bagi pihak Dinas Perijinan itu sendiri.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang ada, maka dapat disimpulkan perumusan masalahnya adalah sebagai berikut ini:

Bagaimana kualitas pelayanan public pada UPTSA/Dinas Peijinan Kabupaten Bantul tahun 2007/2008?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis lebih mengkhususkan pada pengguna pelayanan public yang mengajukan IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), SIUP (Ijin Usaha Perdagangan) dan IPPT (Ijin Usaha Penggunaan Tanah).

Penulis mengkhususkan pada pengguna pelayanan yang sedang mengajukan IMB, SIUP, dan IPPT dikarenakan kebanyakan masyarakat mengajukan atau mengurus ketiga ijin tersebut. Salah satu penyebabnya adalah adanya gempa yang mengguncang Bantul pada tahun 2006 yang menyebabkan sebagian besar rumah

E. Kerangka Dasar Teori

1. Manajemen pelayanan publik

a. Pengertian

- 1) 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 pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁴
- 2) 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.⁵
- 3) Pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya

⁴ Gronroos (1990:70)

⁵ Keputusan MENPAN Nomor 63/2003)

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 rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

- 4) Pelayanan administrasi atau pelayanan perijinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.
- 5) Ada tiga jenis pelayanan publik atau pelayanan umum, yaitu :
 - a) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Privat.
Pelayanan ini menyediakan semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta.
 - b) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan bersifat primer. Pelayanan ini menyediakan semua penyediaan barang/ jasa publik yang diselenggarakan oleh

Pemerintah yang didalamnya Pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/ klien mau tidak mau harus memanfaatkannya.

- c) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan bersifat sekunder. Pelayanan ini menyediakan segala bentuk penyediaan barang/jasa Publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Pemberian pelayanan publik baik dalam bentuk pelayanan primer maupun sekunder merupakan urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan, sehingga setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, sehingga manajemen pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

b. Indikator Pelayanan Publik

1) Pedoman tata laksana pelayanan umum menurut Keputusan

MENPAN Nomor 81/1993:

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan dan Kepastian
- c) Keamanan
- d) Keterbukaan
- e) Efisien
- f) Ekonomis
- g) Keadilan yang merata
- h) Ketepatan waktu

2) Salim dan Woodward (1992): *economy, efficiency, effectiveness, equity.*⁶

- a) *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan public.
- b) *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan public.

⁶ Salim dan Woodward (1992) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2006

- c) *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- d) *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.
- 3) Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1990); kepuasan, efisiensi, produksi, perkembangan, keadaptasian dan kelangsungan hidup.⁷
- a) Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.
- b) Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
- c) Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.
- d) Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

⁷ Gibson, Ivancevich dan Donnelly(1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2006.

- e) Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.
- 4) Di dalam keputusan MENPAN no. 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:
- a) Kesederhanaan
- Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b) Kejelasan
- Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
- Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
 - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
 - Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran
- c) Kepastian waktu
- Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

- d) Akurasi
Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah
- e) Keamanan
Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan pasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan infomatika
- 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 dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

5) Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sbagai jaminan akan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan
- b) Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- c) Waktu penyelesaian

- d) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
 - e) Biaya pelayanan
 - f) Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
 - g) Produk pelayanan
 - h) Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
 - i) Sarana dan prasarana
 - j) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
 - k) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
 - l) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan
- 6) Manajemen pelayanan publik yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar penggunaan jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan
-

masyarakat, khususnya penggunaan jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa. Hubungan antara penyelenggara pelayanan dan penggunaan jasa pelayanan harus juga diimbangi dengan berfungsinya mekanisme 'voice' yang diperankan oleh media, lembaga Swadaya Masyarakat, organisasi Profesi dan ombudsmen atau lembaga banding.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

- 1) Efektif adalah tepat mengenai sasaran, jitu, dapat membawa hasil, mulai berlaku.⁸
- 2) Efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi.⁹

⁸ B. N Marbun, *Kamus Ilmu Politik*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.

⁹ Datinings dan Atib Senti W. *Manajemen Dalam Masyarakat*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

- 3) Efisien adalah dengan tenaga dan biaya yang tersedia mendapat hasil yang ditargetkan. Mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, berhasil guna.
- 4) Efisiensi adalah menimbulkan, menghasilkan, mengadakan sesuatu. Cara mencapai hasil usaha yang sebaik-baiknya dengan biaya dan tenaga yang sekecil-kecilnya dan semurah-murahnya. Maka cara efisien ialah cara menimbulkan suatu hasil dengan keseimbangan antara tenaga dan/atau modal yang dipakai oleh besarnya modal yang dicapai; orang yang efisien adalah orang yang mampu dan praktis, memahami persoalan dan bekerja dengan penuh keahlian dan kerajinan, sehingga berhasil baik.¹⁰
- 5) Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya Pemerintah Daerah harus dapat menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sesedikit mungkin. Dengan demikian, kinerja Pemerintah Daerah akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-murahnya.

- 6) Efektifitas dan Efisiensi merupakan proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia hasilnya sebaik mungkin. Dari aspek efektifitas dan efisiensi diharapkan hasil yang dicapai akan tepat guna, tepat target, maupun tepat sasaran serta usaha yang dikeluarkan dapat seminimal mungkin dengan hasil yang memuaskan.¹¹
- 7) Kriteria efisiensi adalah pendekatan dalam pembagian urusan pemerintahan dengan mempertimbangkan tersedianya sumber daya (personil, dana, dan peralatan) untuk mendapatkan ketetapan, kepastian, dan kecepatan hasil yang harus dicapai dalam penyelenggaraan bagian urusan. Artinya apabila suatu bagian urusan dalam penanganannya dipastikan akan lebih berdaya guna dan berhasil guna dilaksanakan oleh daerah provinsi dan/atau kabupaten/kota dibandingkan apabila ditangani oleh pemerintah maka bagian urusan tersebut diserahkan kepada daerah provinsi dan/atau daerah kabupaten/kota. Sebaliknya apabila suatu bagian urusan akan lebih berdayaguna dan berhasil guna bila ditangani oleh pemerintah maka bagian tersebut tetap ditangani oleh

pemerintah. Untuk itu pembagian bagian urusan harus disesuaikan dengan memperhatikan ruang lingkup wilayah beroperainya bagian urusan pemerintahan tersebut. Ukuran dayaguna dan hasil guna tersebut dilihat dari besarnya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dan besar kecilnya resiko yang harus dihadapi.¹²

b. Indikator Kualitas Pelayanan

1) Mc Donald dan Lawton (1977): output oriented measures troughput, efficiency, effectiveness¹³

a) Efficiency atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan public.

b) Effectiveness atau efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

¹² Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah

¹³ Mc Donald dan Lawton (1977) dalam Ratumanan dan Atik Senti Wisnandik *Manajemen Pelayanan*

- 2) Lenvinne (1990): responsiveness, responsibility, accountability
 - a) Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
 - b) Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
 - c) Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
- 3) Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990): tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy
 - a) Tangibles atau ketampanan fisik artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.

- b) Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
 - c) Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
 - d) Assurance atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
 - e) Empathy adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.
- 4) Menurut Bastian (2001; 335-336)¹⁴
- a) Efisiensi, yaitu hubungan antara input dan output, dimana penggunaan barang dan jasa dibeli oleh organisasi untuk mencapai output tertentu.
 - b) Efektifitas yaitu hubungan antara output dan tujuan dimana efektifitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur dari oeganisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c) Ekonomis yaitu hubungan antara pasar dan input, dimana pembelian barang dan jasa dilakukan pada kualitas yang diinginkan dan harga yang terbaik yang dimungkinkan.

5) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi public dapat dilihat dari sejauh mana pelanggan atau orang yang dilayani menyatakan kepuasannya. Salah satu teknik penguasaan pelanggan adalah konsep dari Morgan yang menyebutkan 10 kriteria yang biasa dilakukan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan public, yaitu:¹⁵

- a) *Reliability*, merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan.
- b) *Responsibility* adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan.
- c) *Competence*, menyangkut pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.
- d) *Acces*, merupakan kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa.

- e) *Courtesy*, sikap sopan, ramah, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan.
 - f) *Communication*, selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti mau menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan kepada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
 - g) *Credibility*, dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan pelanggan.
 - h) *Security*, bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan.
 - i) *Understanding the customer*, berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.
 - j) *Appearance presentation*, penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personel dan fasilitas yang digunakan.
- 6) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

- e) Sarana dan prasarana
 - f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
- 7) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004: Prinsip Pelayanan public
- a) Kesederhanaan
 - b) Kejelasan
 - c) Kepastian waktu
 - d) Akurasi
 - e) Keamanan
 - f) Tanggung jawab
 - g) Kelengkapan sarana dan prasarana
 - h) Kemudahan akses
 - i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
 - j) Kenyamanan
- 8) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2004 : Asas Pelayanan
- a) Transparansi
 - b) Akuntabilitas
 - c) Kondisional
 - d) Partisipatif
 - e) Kesamaan Hak

- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- 9) Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1990): kepuasan, efisiensi, produksi, perkembangan, keadaptasian dan kelangsungan hidup
- a) Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.
 - b) Efisien adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
 - c) Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.
 - d) Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
 - e) Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.
- 10) Sedangkan Philip Kotler merinci lima dimensi kualitas pelayanan, adapun lima kualitas pelayanan itu adalah:¹⁶
-

a) Keandalan (reliability)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan. Disini berarti kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, artinya harus tepat waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dan tanpa adanya kesalahan.

b) Daya Tanggap (responsive)

Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.

c) Keyakinan (confidence)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

d) Jaminan (assurance)

Kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen (syarat untuk peduli untuk memberikan perhatian pribadi pelanggan)

e) Bukti fisik (tangibles)

Penempilan fisik dari sarana dan prasarana yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitar adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

3. Pemerintahan daerah

a. Menurut Undang-Undang no. 22 tahun 1999

1) Pemerintah Daerah

- a) Pemerintah Pusat, selanjutnya disebut Pemerintah, adalah perangkat Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terdiri dari Presiden beserta para Menteri.
- b) Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah beserta perangkat Daerah Otonom yang lain sebagai Badan Eksekutif Daerah.
- c) Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, selanjutnya disebut DPRD, adalah Badan Legislatif Daerah.
- d) Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Otonom oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas Desentralisasi.
- e) Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada Daerah Otonom dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia

Isi dan jiwa yang terkandung dalam Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 beserta penjelasannya menjadi pedoman dalam penyusunan Undang-Undang ini dengan pokok-pokok pikiran sebagai berikut:

- a) Sistem ketatanegaraan Indonesia wajib menjalankan prinsip pembagian kewenangan berdasarkan asas dekonsentrasi dan desentralisasi dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b) Daerah yang dibentuk berdasarkan asas desentralisasi dan dekonsentrasi adalah Daerah Propinsi, sedangkan Daerah yang dibentuk berdasarkan asas desentralisasi adalah Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Daerah yang dibentuk dengan asas desentralisasi berwenang untuk menentukan dan melaksanakan kebijakan atas prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat;
- c) Pembagian Daerah di luar Daerah Propinsi dibagi habis ke dalam Daerah Otonom. Dengan demikian, Wilayah Administrasi yang berada dalam Daerah Kabupaten dan Daerah Kota dapat dijadikan Daerah Otonom atau dihapus;
- d) Kecamatan yang menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 sebagai Wilayah Administrasi dalam kerangka

dekonsentrasi, menurut Undang-Undang ini kedudukannya diubah menjadi perangkat Daerah Kabupaten atau Daerah Kota.

3) Prinsip penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Prinsip penyelenggaraan Pemerintahan Daerah adalah :

- a) digunakannya asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan;
- b) penyelenggaraan asas desentralisasi secara utuh dan bulat yang dilaksanakan di Daerah Kabupaten dan Daerah Kota; dan
- c) asas tugas pembantuan yang dapat dilaksanakan di Daerah Propinsi, Daerah Kabupaten, Daerah Kota dan Desa.

4) Susunan Pemerintahan Daerah dan DPRD

Susunan Pemerintahan Daerah Otonom meliputi DPRD dan Pemerintah Daerah. DPRD dipisahkan dari Pemerintah Daerah dengan maksud untuk lebih memberdayakan DPRD dan meningkatkan pertanggungjawaban Pemerintah Daerah kepada rakyat. Oleh karena itu hak-hak DPRD cukup luas dan diarahkan untuk menyerap serta menyalurkan aspirasi masyarakat menjadi kebijakan Daerah dan melakukan fungsi pengawasan

5) Kepala Daerah

Untuk menjadi Kepala Daerah, seseorang diharuskan memenuhi persyaratan tertentu yang intinya agar Kepala Daerah selalu bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki etika dan moral, berpengetahuan, dan berkemampuan sebagai pimpinan pemerintahan, berwawasan kebangsaan, serta mendapatkan kepercayaan rakyat. Kepala Daerah di samping sebagai p.impinan pemerintahan, sekaligus adalah Pimpinan Daerah dan pengayom masyarakat sehingga Kepala Daerah harus mampu berpikir, bertindak, dan bersikap dengan lebih mengutamakan kepentingan bangsa, negara dan masyarakat umum daripada kepentingan pribadi, golongan, dan aliran. Oleh karena itu, dari kelompok atau etnis, dan keyakinan mana pun Kepala Daerah harus bersikap arif, bijaksana, jujur, adil, dan netral.

b. Menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah

- 1) Pemerintah daerah adalah pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan daerah yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan daerah yaitu Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)

- 2) Kepala Daerah adalah Kepala Pemerintah Daerah yang dipilih secara demokratis, Pemilihan secara demokratis terhadap Kepala Daerah tersebut, dengan mengingat bahwa tugas dan wewenang DPRD menurut Undang-Undang nomor 22 tahun 2003 tentang Susunan dan Kedudukan Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan rakyat Daerah menyatakan antara lain bahwa DPRD tidak memiliki tugas dan wewenang untuk memilih Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, maka pemilihan secara demokratis dalam Undang-Undang ini dilakukan oleh rakyat secara langsung, Kepala Daerah dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh seorang Wakil Kepala Daerah dan perangkat daerah.
- 3) Daerah diberikan hak untuk mendapatkan sumber keuangan yang antara lain berupa:kepastian tersedianya pendanaan sari pemerintah sesuai dengan urusan pemerintah yang diserahkan; kewenangan memungut dan mendayagunakan pajak dan retribusi daerah dan hak untuk mendapatkan bagi hasil dari sumber-sumber daya nasional yang berada di daerah dan dana perimbangan lainnya, hak untuk mengelola kekayaan daerah dan mendapatkan sumber-sumber

pendapatan yang lain yang sah serta sumber-sumber pembiayaan. Dengan pengaturan tersebut, dalam hal ini pada dasarnya pemerintah mengikuti prinsip “uang mengikuti fungsi”

- 4) Penyelenggara pemerintahan daerah dalam melaksanakan tugas, wewenang, kewajiban dan tanggung jawabnya serta atas kuasa peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dapat menetapkan kebijakan daerah yang dirumuskan antara lain dalam peraturan daerah, peraturan kepala daerah, dan ketentuan kepala daerah lainnya. Kebijakan daerah dimaksud tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dan ketentuan umum serta peraturan daerah lain.
- 5) Pembinaan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan atau Gubernur selaku Wakil Pemerintah di Daerah untuk mewujudkan tercapainya tujuan penyelenggaraan otonomi daerah. Dalam rangka pembinaan oleh Pemerintah, Menteri dan Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Departemen melakukan pembinaan sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing yang dikoordinasikan oleh Menteri Dalam Negeri untuk pembinaan

dan pengawasan provinsi serta oleh Gubernur untuk pembinaan dan pengawasan kabupaten atau kota.

4. Dinas Perijinan

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul merupakan sebuah lembaga unit kerja non structural yang menyelenggarakan pelayanan umum atau pelayanan public, khususnya pelayanan perijinan kepada masyarakat. Susunan organisasi Dinas Perijinan kabupaten Bantul terdiri dari coordinator, secretariat dan unit pelayanan. Personil-personil yang bertugas di Dinas Perijinan terdiri dari pegawai-pegawai instansi teknis yang ditugaskan di Dinas Perijinan. Mereka bertugas memberikan pelayanan administrasi peijinan dan tidak memiliki kwenangan pengolahan berkas permohonan ijin.

F. Definisi Konsepsional

Definisi konsepsual adalah suatu pembatasan untuk menjelaskan konsep dalam judul ini sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dengan definisi yang lainnya.

1. Manajemen Pelayanan publik

Pelayanan public adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga pemerintah maupun non pemerintah dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

2. Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

3. Pemerintahan Daerah

Pemerintah daerah adalah pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan daerah yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan daerah yaitu Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)

4. UPTSA

Merupakan lembaga unit kerja non struktural yang menyelenggarakan pelayanan umum, khususnya pelayanan perijinan kepada masyarakat.

5. Dinas Perijinan

Dinas Perijinan Kabupaten Bantul merupakan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan umum atau pelayanan public, khususnya pelayanan perijinan kepada masyarakat.

G. Definisi Operasional

Yang dimaksud dengan definisi operasional adalah suatu usaha untuk mengubah konsep-konsep yang harus construct dengan kata-kata yang

menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain¹⁷.

Definisi Operasional merupakan definisi dari konsep atau variable yang digunakan dalam penelitian yang merupakan simpulan deduktif penulis dari teori-teori yang digunakan dalam kerangka dasar teori. Untuk memperjelas arah penelitian maka penulis menyusun definisi operasional variabel berdasarkan :

Variabel kualitas pelayanan, indikatornya adalah:

a. Keandalan

- Prosedur pelayanan
- Prosedur pelaksanaan pelayanan yang cepat

b. Daya tanggap

- Kemampuan petugas untuk melayani customer
- Petugas memberikan informasi

c. Keyakinan

- Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam melayani masyarakat
- Pelayanan yang sopan dan ramah
- Jaminan keamanan pelayanan

d. Jaminan

- Memberikan perhatian khusus kepada semua masyarakat
-

- Perhatian terhadap keluhan masyarakat

e. Bukti fisik.

- Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan
- Kerapihan penampilan petugas

f. Biaya

- Besarnya biaya yang dikeluarkan
- Hasil yang di dapat dari biaya yang dikeluarkan

g. Sumber Daya Manusia

- Kualitas sumber daya manusia yang ada
- Teknologi yang digunakan untuk mendukung pelayanan

H. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian diskriptif dimana penulis bermaksud untuk mengagambarkan secara sistematis permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam masyarakat selama implementasi kebijakan tersebut dikeluarkan berdasarkan variable yang diteliti dan jenis informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan kebijakan ini.

2. Unit analisis

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan public dari efektivitas dan efisiensi dilaksanakan dalam proses pelayanan di Dinas Prujinan Kabupaten

Bantul, penelitian membutuhkan informasi sebagai pendukung dalam memperoleh data.

Adapun unit analisa peneliti adalah:

- 2) Pelaksana kegiatan pelayanan, dalam hal ini adalah personil-personil yang bertugas di Dinas Perijinan yang terdiri dari pegawai-pegawai instansi teknis yang ditugaskan di Dinas Perijinan
- 3) Masyarakat, dalam hal ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan khususnya pelayanan perijinan.

Dengan alasan pelaksanaan proses pelayanan adalah sumber utama untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik dari segi efektivitas dan efisiensi dapat dilaksanakan dengan baik dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perijinan kabupaten Bantul.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kabupaten Bantul yang merupakan salah satu Kabupaten yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta, dalam hal ini peneliti mengambil studi kasus di Dinas Perijinan yang berlokasi di kompleks Parasma Kabupaten Bantul Jalan Walter Monginsidi Bantul telp (0274)

Yaitu data yang diperoleh melalui wawancara langsung di sumbernya, kemudian data tersebut digunakan sebagai alat analisis dalam penelitian.

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan teknik observasi secara langsung dan wawancara dari nara sumber. Penelitian ini menggunakan wawancara dalam dwi fungsi. Fungsi pertama, wawancara sebagai strategi utama dalam pengumpulan data dan fungsi kedua wawancara sebagai penunjang teknik lain dalam mengumpulkan data. Menurut Danim¹⁸ wawancara sebagai strategi penunjang teknik lain dalam mengumpulkan data, seperti observasi partisipan, analisis dokumen dan fotografi.¹⁸

b. Data sekunder

Data sekunder didapat dari informasi yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) didalam unit analisa yang dijadikan sbagai obyek penelitian, data juga diambil dari buku-buku atau sumber-sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.

5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan alat pengumpul data yang mendukung penelitian. Alat pengumpul data yang akan digunakan adalah;

a. Wawancara (*interview*)

Pengumpulan data dengan alat wawancara adalah dilakukan dengan mewawancarai subjek penelitian (yaitu para responden atau informan).

Wawancara adalah Tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai ketersngsn atau pendapatnya mengenai suatu hal untuk dimuat dalam surat kabar, disiarkan melalui radio, atau ditayangkan dalam layer televisi.

Sedangkan yang dimaksud dengan wawancara itu sendiri adalah :

Sebagai suatu proses Tanya jawab secara lisan dimana seseorang atau beberapa orang saling berhadap-hadapan secara langsung, merupakan alat pengumpul data atau informasi yang langsung tentang berbagai jenis data social yang terpendam maupun manifest.

Dalam wawancara ini pihak-pihak yang diwawancarai adalah seluruh jajaran personil yang bertugas di Dinas Perijinan kabupaten Bantul, yaitu seluruh pihak-pihak yang ikut dalam proses pelayanan yang ada di Dinas Perijinan serta masyarakat yang melaksanakan pelayanan yang ada di Dinas Perijinan kabupaten Bantul.

b. Dokumentasi

Yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang ada, diantaranya catatan-catatan yang dimiliki oleh unit analisa sehingga dapat dimanfaatkan guna memperoleh serta melengkapi data-data.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti saran Miles & Habermas¹⁹ terutama teknik analisis dengan model analisis interaktif, yaitu analisis yang bergerak dalam tiga komponen, yaitu (1) reduksi data (*data reduction*), (2) sajian data (*data display*), dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing*). Reduksi data yang dimaksud adalah dengan melakukan proses menyeleksi, mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan. Sajian data adalah suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Sajian data meliputi berbagai jenis matriks, gambar/skema, jaringan kerja keberkaitan kegiatan, dan tabel. Kesemuanya dirancang untuk dapat merakit informasi secara teratur supaya mudah dilihat dan dimengerti dalam satuan bentuk yang kompak (menyeluruh). Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah kegiatan analisis yang dilakukan setelah reduksi data dan sajian data dibuat/disusun. Karena penelitian kualitatif analisis datanya setiap saat dimulai sejak peneliti mulai mengumpulkan data sampai perolehan data itu dirasa cukup, maka tidak ada kesimpulan akhir yang baku sebelum proses pengumpulan data secara keseluruhan selesai/cukup.

¹⁹ Matthew B. Miles, A. 1992. Michael Habermas. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Sage Publication