

KUALITAS PELAYANAN PAKET II PERIZINAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) KABUPATEN SIDOARJO

Sindy Ardianty

12040674051 (Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) sindyardianty@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

0023128303 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) Vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sementara itu, fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Indikator yang digunakan adalah dimensi-dimensi kualitas pelayanan Parasuraman dkk (dalam Rangkuti, 2013:137) yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu *reability* (keandalan), *assurance* (kepastian), *tangible* (berwujud), *empaty* (empati), dan *responsiveness* (cepat tanggap). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah cukup baik yang dilihat dari dimensi *reability* menyangkut konsistensi dan keakuratan pelayanan paket II perizinan, *assurance* yang meliputi kemampuan atau pengetahuan petugas pelayanan paket II perizinan dan jaminan bebas dari bahaya serta keragu-raguan, *tangible* yang meliputi ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan penampilan pegawai paket II perizinan, *empathy* yang berkaitan dengan kemudahan pelanggan paket II perizinan dalam mendapatkan informasi serta perhatian petugas yang tidak segan meminta maaf ketika ada kesalahan, dan *responsiveness* yang menyangkut para petugas pelayanan paket II perizinan dalam membantu pelanggan secara cepat dan tepat. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan terkait peminat paket II perizinan yang sedikit dan keterlambatan pelayanan yang termasuk bagian dari dimensi *reability*, serta dijumpainya aplikasi SIPPADU yang *error* termasuk dalam bagian dimensi *assurance*. Sedangkan dalam dimensi *tangible* masih dijumpainya listrik mati dan area parkir kurang luas sehingga membuat tidak nyaman pelanggan. Dan terakhir dalam dimensi empati terkait petugas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang kurang perhatian dan adanya persoalan uang pelicin.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Paket II Perizinan.

Abstract

The purpose of this research to describe the quality of service in the licensing package II Integrated Licensing Service Agency Sidoarjo. This type of research used in this research is descriptive using a qualitative approach. The technique of making the data source in this study using purposive sampling technique. Meanwhile, the focus of this research is the quality of service in the licensing package II Integrated Licensing Service Agency (BPPT) Sidoarjo. The indicators used are the dimensions of service quality Parasuraman et al (in Rangkuti, 2013: 137), which consists of five dimensions, namely reability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness. The results showed that the quality of service licensing II package in Integrated Licensing Service Agency (BPPT) of Sidoarjo Regency can be said has been quite good as seen from the dimensions of reability regarding the consistency and accuracy of the licensing II package service, assurance which includes the ability or knowledge of service personnel II package licensing and guarantee freedom from danger and hesitations, tangible which includes the availability of facilities and infrastructure services and the appearance of licensing II package employees, empathy with regard to the ease of customers package II licenses in getting information and care workers who do not hesitate to apologize when there is an error, and responsiveness regarding the licensing service officer second package to help customers quickly and accurately. However, there are still some shortcomings related enthusiasts II package licensing slight and service delay, which includes part of reability dimensions, as well as the application met SIPPADU the error included in section assurance dimension. While the tangible dimension still encountered a power failure and the parking area is less extensive that make customers uncomfortable. And last in the dimension of empathy related workers Building Permit (IMB) which is less of a concern and the issue of facilitation payments.

Keywords: Quality of Service, Licensing II Package.

PENDAHULUAN

Ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang sangat pesat, salah satu konsekuensinya adalah masyarakat semakin cerdas berkat aksesnya kepada pendidikan formal yang semakin tinggi (Sinambela, 2008:53). Dalam keadaan demikian, tuntutan pelayanan kepada aparatur birokrasi pemerintah semakin meningkat. Peningkatan tuntutan pelayanan tersebut tidak hanya karena kebutuhan masyarakat semakin rumit, tetapi juga karena meningkatnya kesadaran masyarakat akan memperoleh haknya. Hal ini menyebabkan penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan usahanya melalui pengembangan kualitas pelayanan publik. Birokrasi pemerintah merupakan pihak yang berperan sebagai penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*).

Dalam hal ini, birokrasi merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi oleh masyarakat tersebut adalah bagaimana memperoleh dan melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja demi kepentingan rakyat banyak. Seperti tipe idealnya birokrasi Max Weber yang mendefinisikan birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hierarki, spesialisasi peranan, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh para pejabat yang terlatih untuk mengisi peran-peran tersebut (Sinambela, 2008:53). Sehingga birokrasi pemerintah merupakan lini terdepan yang berhubungan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat melalui kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pejabat yang menjalankannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Sedangkan konsep pelayanan publik itu sendiri diturunkan dari makna *public service* yang berarti berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa (Pamudji dalam Napitupulu, 2007:165). Sementara itu, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa 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, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dari ketiga jenis pelayanan publik yang ada tersebut, pelayanan administratif merupakan pelayanan yang mendapatkan perhatian serius dari pemerintah yang di dalamnya mencakup pada pelayanan perizinan.

Hal ini dikarenakan pelayanan perizinan itu sendiri merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam perkembangan dunia usaha dan penanaman modal,

namun dalam pelaksanaannya sering dihambat oleh suatu birokrasi perizinan yang kompleks di mana masyarakat dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan akan proses pelayanan perizinan yang tidak memiliki kejelasan prosedur, tidak transparan, waktu pemrosesan izin yang tidak pasti, tingginya biaya yang harus dikeluarkan terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang tidak resmi. Hal senada juga disampaikan oleh Dwiyanto (2008:67):

“Di Indonesia, banyak kabupaten/ kota yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengembangkan unit pelayanan terpadu atau mendelegasikannya pada kecamatan sehingga proses perijinan lebih cepat dan mudah. Meskipun demikian, masih banyak terdapat fenomena seperti ketidakpastian pelayanan baik dalam hal biaya, waktu, dan prosedur pelayanan sehingga masih banyak dijumpai praktik pungutan liar dan diskriminasi pelayanan. Pada umumnya kualitas pelayanan publik belum bertambah baik secara signifikan.”

Dalam mengatasi kendala-kendala tersebut dan ditambah pula kondisi geografis Sidoarjo yang berbatasan dengan Kota Surabaya sebagai ibukota Provinsi Jawa Timur yang berpotensi besar di sektor industri, perdagangan, dan jasa maka, dibutuhkannya proses perizinan yang mudah dan cepat. Hal ini menyebabkan pada tahun 2001 dibentuk Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Sidoarjo melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2001 dan SK Bupati Sidoarjo Nomor 16 Tahun 2001 dengan memberikan kewenangan secara penuh kepada Kepala Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Sidoarjo untuk menangani dan menandatangani 15 (lima belas) jenis ijin. Dalam perjalanannya pada tahun 2008 nomenklatur Dinas Perijinan dan Penanaman Modal berubah menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Pembentukan dinas ini pertama di Indonesia (pelopor inovasi pelayanan administrasi publik) yang menerapkan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sebelum ada regulasi dari pemerintah yang mengatur tentang PTSP.

Dengan melihat banyaknya izin yang ditangani, akhirnya pada tahun 2011 BPPT membuat sebuah terobosan agar tujuan pelayanan cepat, mudah, sederhana, dan akuntabel dapat tercapai dalam upaya memenuhi harapan masyarakat. Sehingga BPPT dalam hal ini yang memiliki kewenangan khusus dalam hal perizinan dan investasi memprakarsai program baru yang dinamakan program paket perizinan yang pendaftarannya bisa manual atau *online*. Program paket perizinan diharapkan menjadi pendobrak sistem pelayanan publik yang terkesan lama, ruwet, dan bertele-tele. Hal ini

seperti yang dikatakan oleh Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo Drs. Ahmad Zaini, berikut ini:

“Dengan banyaknya permohonan izin yang ditangani BPPT, sekalipun telah menerapkan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perijinan Terpadu (SIPPADU) sesuai Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, namun masih ada berbagai kendala yang menuntut dilakukannya terobosan agar tujuan pelayanan yang cepat, mudah, sederhana dan akuntabel dapat tercapai dalam upaya memenuhi harapan masyarakat. Sehingga pada tahun 2011 dikembangkan inovasi baru pelayanan administrasi publik yakni proses penerbitan perizinan model paket, yaitu pemohon cukup mengajukan 1 (satu) berkas permohonan dan hasilnya berupa penerbitan beberapa izin sekaligus sesuai jenis paket yang dimohon dengan alternatif dilakukan melalui media internet”. (<http://mediacentersidoarjo.com/> diakses 22 September 2015)

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui program paket perizinan. Dengan program ini, para pemohon izin banyak mendapatkan keuntungan. Sebab, mereka akan mendapat izin-izin yang mereka harapkan dengan waktu yang lebih singkat, biaya yang lebih ringan, dan syarat yang lebih sederhana. Dalam hal ini, prinsip program Paket Perijinan adalah menyatukan lima pengurusan izin dalam satu kali pengurusan. Lima izin itu adalah PSTS (Perubahan Status Tanah Sawah), IMB (Izin Mendirikan Bangunan), HO (Izin Gangguan), SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan) dalam paket I perizinan dan tiga izin (PSTS, IMB, HO) dalam paket II perizinan. Sedangkan dalam pengurusan reguler, izin-izin itu harus diurus sendiri-sendiri. Tapi dengan Paket Perizinan, lima izin itu bisa diurus sekaligus sekali jalan (<http://www.surabayapagi.com/>).

Dalam realisasinya, *Stakeholder* internal awalnya mengadakan Rapat internal membahas rencana pengembangan inovasi paket dan melakukan inventarisasi duplikasi persyaratan terhadap izin-izin yang akan dipaketkan. Setelah rapat internal kemudian menetapkan model paket beserta persyaratannya dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Untuk mematangkan inovasi paket maka Badan Pelayanan Perizinan Terpadu mengadakan rapat eksternal dengan melibatkan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sidoarjo dan Tim Teknis Pelaku SKPD teknis pendukung meliputi Bappeda, Dinas PU Cipta Karya & Tata Ruang, Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan & ESDM, Dinas Kesehatan, Dinas Pertanian, Perkebunan & Peternakan, Dinas PU

Pengairan, Dinas PU Bina Marga, Badan Lingkungan Hidup dan Satpol PP Kabupaten Sidoarjo terkait dalam pengaturan jadwal tinjau lapangan. Yang terakhir penyusunan produk hukum terkait model pelayanan paket perizinan. Maka, pada 25 Agustus 2011 terbitlah Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 39 Tahun 2011 tentang Penerbitan Perizinan 1 (Satu) Paket. Melalui program paket perizinan pemohon izin hanya mengajukan 1 (satu) berkas permohonan dan hasilnya berupa penerbitan beberapa izin sekaligus sesuai jenis paket yang dimohon dengan alternatif dapat juga dilakukan melalui media internet (*online*).

Selain itu, menurut Napitupulu (2007:175) dalam penyediaan dan pelayanan jasa publik harus di bawah kontrol manajemen pemerintah. Aspek yang dikontrol pemerintah itu meliputi mutu, harga, pelayanan, jumlah distribusi, dan ketersediaan. Dalam hal manajemen mutu, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan *International Standart Organization* (ISO) sejak tahun 2003. Badan pelayanan Perijinan Terpadu juga telah menerapkan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) sesuai Standart Pelayanan Publik (SPP) dan Standart Operasional Prosedur (SOP). Hal ini menunjukkan adanya komitmen pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan dunia usaha.

Meskipun sudah mendapatkan dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu *International Standart Organization* (ISO) dan Standart Operasional Prosedur (SOP), tentunya paket perizinan di BPPT Sidoarjo masih ada beberapa hal dalam pelayanannya yang diwarnai persoalan yaitu, diantaranya masih adanya masyarakat yang masih belum puas dengan adanya inovasi paket perizinan terutama paket II perizinan karena adanya keterlambatan waktu pemrosesan. Berbeda dengan paket I perizinan yang dirasa sudah baik dalam segi pelayanan waktu, hal ini seperti penelitian yang dilakukan oleh Oktavia (2015) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo:

Waktu penyelesaian pelayanan paket perizinan tergolong lebih cepat dari mekanisme perizinan reguler. Proses penyelesaian perizinan ini dapat dirasakan oleh masyarakat yang mengajukan izin melalui paket perizinan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Sutrisno dari Kecamatan Prambon selaku pemohon perizinan Paket I yang sempat diwawancarai oleh peneliti, pendapat beliau sebagai berikut:

“Melalui paket 1 perizinan melalui *online*, alhamdulillah lebih cepat daripada proses sebelumnya. Cukup membutuhkan waktu 14 hari, saya sekarang bisa mengambil sertifikat perizinannya.” (Wawancara pada

tanggal 18 Maret 2015, jam 09.00 WIB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Oktavia (2015) dapat dilihat bahwa dalam proses pelayanan dari paket 1 perizinan sudah sesuai dengan standar waktu yang ditentukan yaitu 14 hari pelayanan sudah bisa mengambil sertifikat perizinan. Berbeda dengan paket 1 perizinan, paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo masih ditemui kendala ketidakpuasan pelanggan mengenai dari segi waktu pelayanan. Hal ini nampak dari hasil wawancara dengan salah satu pelanggan paket II perizinan yang bernama Bapak Yakin, didapatkan pernyataan sebagai berikut:

“Saya dulu pernah memakai paket II izin tapi, sekarang saya malas memakainya lagi. Waktu dalam penyelesaiannya juga tidak jauh beda dengan izin regular. Walaupun penyelesaiannya tertera 10 hari tapi, penyelesaiannya sebenarnya tidak berbeda jauh dengan mengurus izin satu per satu yaitu sampai 21 hari. Makanya ini saya mengurus ijinnya satu per satu sekarang.” (Wawancara dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo, tanggal 21 September 2015, pukul 10.05 WIB)

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Dalam hal ini, masyarakat sebagai pelanggan masih belum puas dengan pelayanan dari segi waktu dalam pengurusannya sehingga enggan menggunakan pelayanan paket II perizinan kembali.

Selain itu, berdasarkan observasi secara langsung yang dilakukan oleh penulis di lapangan juga terdapat kendala terbatasnya sarana dan prasarana terutama terkait ruang pelayanan dan aplikasi SIPPADU. Ruang pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang tidak terlalu luas menyebabkan masih banyaknya antrian dan semua jenis pelayanan perizinan terdapat di tempat yang sama. Sementara itu, dengan adanya kesalahan aplikasi SIPPADU dan listrik mati dalam pemrosesan izin yang masih sering ditemui menyebabkan keterlambatan pemrosesan izin oleh internal Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Dengan adanya fakta tersebut maka, program paket II perizinan belum mampu menyelesaikan permasalahan perizinan yang ada di BPPT.

Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Indayati (2015) dan Pamudya (2015) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian Indayati (2015) menyebutkan adanya kendala masih banyaknya antrian di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo yang dijelaskan dengan pernyataan sebagai berikut:

“Fakta di lapangan di mana masih banyaknya antrian, terbatasnya sarana prasarana, pungli birokrasi kurang mampu membaca fakta sosial pelayanan yang ada, dalam mendefinisikan masalah tidak melibatkan masyarakat. Kondisi ini didukung dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di mana pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dalam jam pelayanan masih dipadati oleh sejumlah pemohon. Hal ini bisa diketahui dari banyaknya antrian dan lahan parkir yang selalu dipadati oleh pemohon.”

Sementara itu, dari penelitian yang dilakukan Pamudya (2015) menyebutkan masih adanya keterlambatan pemrosesan izin dikarenakan kesalahan aplikasi SIPPADU yang diuraikan dengan pernyataan sebagai berikut:

“Sesuai hasil wawancara dengan pemohon sering ditemui keterlambatan pemrosesan izin oleh internal Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, hal ini sebagian besar dikarenakan kesalahan aplikasi SIPPADU dalam pemrosesan izin, dalam hal ini Badan Pelayanan Perizinan Terpadu terus melakukan upaya penyempurnaan aplikasi SIPPADU sehingga dapat mengurangi jumlah keterlambatan.”

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik mengambil judul penelitian “Kualitas Pelayanan Paket II Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo”.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu: bagaimana kualitas pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan, terutama mengenai kualitas pelayanan publik.

Manfaat Praktis

Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui segala hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik. Dan penulis juga mampu mengimplementasikan ilmu dan teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan serta dapat melihat perbandingan antara teori dan pengaplikasian langsung melalui analisis di lapangan.

Bagi Instansi / Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi instansi pemerintah untuk dijadikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi wawasan dan ilmu pengetahuan tambahan sekaligus dapat dijadikan referensi baru yang diharapkan dapat berguna dan membantu peneliti lain ketika ingin melakukan penelitian tentang tema yang sama di masa mendatang.

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan

Menurut Kotler yang dikutip oleh Sampara Lukman (dalam Sinambela, 2008:4), "pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik." Selanjutnya Sampara berpendapat, "pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung, antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan." Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

2. Definisi Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya adalah merupakan gambaran dari berfungsinya suatu pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas akan memperlihatkan sejauhmana suatu pemerintahan bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan Negara. Menurut Dwiyanto (2008:136), "pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas." Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan di sini adalah warganegara yang membutuhkan pelayanan publik.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

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

b. Kejelasan

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

c. Kepastian waktu

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

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

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

f. Tanggung Jawab

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

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

h. Kemudahan Akses

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

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus 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.

4. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan 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. Standar pelayanan tersebut meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan keentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengeahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya standar pelayanan publik maka, akan memberikan kejelasan mengenai pelayanan yang diberikan serta akan menjadi pedoman bagi pemberi dan penerima layanan baik untuk ditaati maupun dilaksanakan.

5. Pelayanan Perizinan

Apabila ditelusuri secara ilmiah, banyak pakar yang mencoba mendefinisikan perizinan berdasarkan sudut pandangnya masing-masing, sebut saja Utrecht, Sutedi, Spelt dan Berge, serta Rangkuti. Utrecht dalam Sutedi (2011:167-168) mengemukakan bahwa pengertian izin (*vergunning* dalam bahasa Belanda) yaitu,

“Bilamana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, maka perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*).”

Selanjutnya Sutedi (2011:168) menjelaskan bahwa “Izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan.” Izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan. Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi,

sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan (Sutedi, 2011:168).

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Banyak pakar yang mencoba mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing, sebut saja Goetsch & Davis (dalam Tjiptono, 2003:4) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Sedangkan Kotler (dalam Hardiyansah, 2011:35) mengemukakan bahwa “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan sering kali dihubungkan dengan bagaimana kualitas pelayanan tersebut diberikan. Baik buruknya suatu pelayanan dapat dinilai melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansah (2011:40) menjelaskan kualitas pelayanan sebagai berikut:

“Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.”

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

5 dimensi utama menurut Parasuraman dkk (dalam Rangkuti, 2013:137) yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:

- a. *Realibility* (keandalan); yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat).
- b. *Assurance* (kepastian); mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
- c. *Tangible* (berwujud); meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan, dan alat-alat komunikasi.
- d. *Empaty* (empati); meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- e. *Responsiveness* (cepat tanggap); yaitu kemauan untuk membantu pelanggan (konsumen) dan

menyediakan jasa/ pelayanan yang cepat dan tepat.

METODE

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2014:2). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data berikut:

A. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini berupa data dari informan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo yaitu para pegawai yang menangani paket II perizinan, pelanggan paket II perizinan, catatan hasil observasi tentang kondisi yang ada di lapangan, dan catatan hasil wawancara.

B. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder atau "*second-hand information*" meliputi artikel dalam jurnal, buku yang mengevaluasi atau mengkritisi penelitian original yang lain dan juga berupa laporan, arsip organisasi, publikasi pemerintah serta analisis para ahli (Silalahi 2009:291).

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Peneliti menggunakan metode observasi karena ingin melihat bagaimana Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo memberikan pelayanan kepada pelanggan paket II perizinan, dan sampai sejauh mana Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo menerapkan dimensi kualitas pelayanan kepada pelanggan.

2. Wawancara

Pada penelitian ini yang menjadi objek wawancara atau yang biasa disebut narasumber yaitu:

- Bapak Reddy Kusuma selaku Sekretaris Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.
- Bapak Amat Adi Subhan selaku Kasubbag Kepegawaian.
- Bapak Henry selaku Kepala Bidang Perizinan Tertentu.
- Bapak Joko selaku petugas tim teknis Perubahan Status Tanah Sawah (PSTS).
- Bapak Adi selaku petugas tim teknis Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
- Bapak Nasion dan Bapak Rakhman selaku petugas tim teknis Izin Gangguan (HO).
- Bapak Danang selaku petugas informasi.
- Ibu Leli selaku petugas *customer service*.

- Bapak Yakin, Bapak Budi, dan Bapak Bukin selaku masyarakat pengguna pelayanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara melihat dan mencatat data dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada narasumber dan juga mengambil foto yang terkait dengan fokus penelitian ini yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Paket II Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Profil Paket II Perizinan

Paket II Perizinan merupakan inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu untuk mendobrak sistem perizinan reguler yang dirasa rumit dan lama. Paket II perizinan juga bagian dari program paket perizinan yang dalam pengurusannya menggabungkan beberapa izin sekaligus sehingga dapat diharapkan tercapainya efisiensi dan efektivitas dalam hal tenaga, waktu, dan biaya. Perubahan Status Tanah Sawah, Izin Mendirikan Bangunan, dan Izin Gangguan merupakan izin-izin yang terintegrasi pengurusannya dalam paket II perizinan. Waktu penyelesaian paket II perizinan dibutuhkan waktu 10 hari.

Sedangkan untuk persyaratan paket II perizinan telah sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo No. 39 Tahun 2011. Berikut persyaratan dari paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo:

- Mengisi Formulir Permohonan bermaterai Rp. 6.000,-;(Rangkap 3)
- Foto copy KTP pemohon/ penanggung jawab yang masih berlaku;(Rangkap 3)
- Foto copy Izin Lokasi / Persetujuan Pemanfaatan Ruang;(Rangkap 3)
- Foto copy bukti kepemilikan tanah (sertifikat tanah/ petok D /leter C/ akta jual beli/ surat keterangan waris/ surat hibah/ SPH dilengkapi GS Tanah);(Rangkap 3)
- Foto copy Akte Pendirian perusahaan bagi yang Berbadan Hukum (Khusus PT, ada pengesahan dari KEMENKUMHAM atau sudah didaftarkan di Pengadilan Negeri untuk CV dan Firma atau Akte Perubahan untuk Ganti Nama);(Rangkap 3)
- Foto copy SK Rencana Tapak (Site Plan);(Rangkap 4)
- Gambar bestek lengkap:(Rangkap 4)
 - Gambar bangunan meliputi:
 - Denah bangunan skala 1:100
 - Tampak bangunan (depan, samping) skala: 1:100

- c) Potongan bangunan (melintang, memanjang skala 1:100
- 2) Gambar detail kuda-kuda, pondasi, pembesian dengan skala 1:20
- 3) Gambar situasi / site plan bangunan skala 1:250, 1:500 atau 1:1000
- 4) Gambar Pagar: pagar samping+belakang, pagar depan (harus Transparan);
- 5) Perhitungan konstruksi bagi bangunan (untuk bangunan bertingkat dan konstruksi baja / portal baja)
- h. Gambar situasi/denah asli ruangan perusahaan yang dilengkapi dengan gambar tata letak instalasi mesin/peralatan dan perlengkapan bangunan industri yang telah disetujui oleh pimpinan perusahaan; (Rangkap 2)
- i. Foto copy Dokumen Lingkungan (AMDAL, UKL/UPL, SPPL) bagi kegiatan/usaha yang menimbulkan dampak lingkungan;
- j. Berita Acara Sosialisasi bagi kegiatan yang diwajibkan AMDAL, UKL/UPL;
- k. Rekomendasi Perubahan Nama Perusahaan dari instansi yang berwenang (BKPM) untuk ganti nama perusahaan (untuk PMA/PMDN) khusus bagi yang ganti nama; (Rangkap 1)
- l. Informasi batas-batas Persil / Tanah

B. Pembahasan

Menurut Parasuraman dkk (dalam Rangkuti, 2013:137) ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan paket II perizinan, antara lain:

1. *Realibility* (Keandalan)

Realibility (keandalan) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat). Dalam hal ini, dimensi *realibility* berarti sampai sejauh mana suatu perusahaan ataupun instansi mampu memberikan pelayanan dengan konsisten dan akurat sehingga dapat tercapainya kepuasan pelanggan. Dalam pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini, dimensi *realibility* menyangkut tentang konsistensi dan keakuratan pemberian pelayanan oleh petugas paket II perizinan pada pelanggannya yang nantinya dapat berujung pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Terkait konsistensi dan keakuratan dalam hal pelayanan yang diberikan oleh para petugas paket II perizinan dalam melayani para pelanggannya merupakan sesuatu hal pokok yang mendapat perhatian karena dengan pelayanan yang konsisten dan akurat maka, akan menimbulkan pemberian pelayanan yang berkualitas yang nantinya juga akan berujung pada kepuasan para

pelanggan paket II perizinan itu sendiri. Dengan adanya kepuasan para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan maka, target pemberian pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan oleh suatu instansi dapat dicapai.

Mengenai konsistensi dan keakuratan pelayanan yang diberikan para petugas paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dalam melayani pelanggannya masih belum cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan salah satu pelanggan yang berinisial X dan Y yang menyatakan bahwa terkait konsistensi dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo masih belum konsisten dan akurat karena masih ditemuinya persoalan uang pelicin dan tidak sesuainya penyelesaian izin berdasarkan standar yang telah ditentukan. Berbeda dengan pelanggan, pegawai eksternal mengatakan bahwa keterlambatan pemrosesan izin karena adanya berkas yang tidak sesuai dari pemohon.

Dalam hasil wawancara peneliti dengan Bapak Henry selaku Kepala Bidang Perizinan Tertentu dan Bapak Joko selaku tim teknis Perubahan Status Tanah Sawah (PSTS) yang dapat disimpulkan bahwa jika terjadi keterlambatan waktu pelayanan itu karena disebabkan adanya Berkas Tidak Sesuai (BTS) dengan kondisi di lapangan seperti: luasnya berbeda, kondisinya tidak sesuai dengan tata ruang, salah gambarnya, maupun kesalahan lainnya yang dianggap tidak sesuai. Sehingga jika terjadi kesalahan berkas maka, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) proses itu dikembalikan ke *customer service*. Dalam hal ini, pemohon wajib melengkapi berkasnya kembali secara lengkap. Setelah berkas itu dilengkapi maka, proses tinjau lapangan selanjutnya akan berjalan sesuai standar yang ditentukan. Terkadang pemohon memasukkan data kembali untuk melengkapi berkasnya itu lama, sehingga proses menjadi terhambat sehingga proses keluarnya izin tidak semuanya akurat, tergantung dari data yang diberikan. Sehingga keterlambatan dirasa bukan dari pihak Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo, melainkan berasal dari pelanggan karena berkasnya kurang lengkap. Tetapi, ketika berkas semuanya lengkap dan benar maka, dirasa pelayanan yang diberikan akan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi waktu pelayanan.

Selain itu, jika dilihat dalam hal kehandalan program paket II perizinan masih belum optimal. Walaupun sebenarnya program paket II perizinan ini arahnya memberikan efisiensi dalam hal waktu, tenaga, dan biaya pelayanan tetapi, peminat program paket ini masih relatif sedikit serta tidak semua pemohon memakai

hal tersebut. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Reddy Kusuma selaku Sekretaris Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo pada pemaparan sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa jika dilihat dari kehandalan produk paket II perizinan masih belum optimal. Meskipun program paket II perizinan ini arahnya memberikan efisiensi khususnya dalam hal memangkas waktu pelayanan yang lebih sedikit dan biaya pelayanan yang relatif lebih murah tetapi, tidak semua pemohon memakai program ini yang berarti bahwa peminat paket II perizinan ini masih relatif sedikit. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa pertimbangan terkait biaya retribusi yang dikeluarkan oleh pemohon yang akan membayar dua retribusi sekaligus pada paket II perizinan yaitu, biaya retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Gangguan (HO).

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan dari dimensi ini maka dapat disimpulkan bahwa terkait konsistensi dan keakuratan pelayanan paket II perizinan dapat dikatakan masih belum cukup baik karena masih adanya pungli. Sedangkan untuk kehandalan produk paket II perizinan belum optimal karena peminat paket II masih sedikit.

2. Assurance (Kepastian)

Dimensi Assurance ini mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Dalam pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini, dimensi assurance meliputi pengetahuan atau kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pelanggannya dan jaminan pelanggan bebas dari bahaya atau risiko.

Terkait pengetahuan atau kemampuan petugas pelayanan paket II perizinan ini sudah bagus dan paham mengenai standar yang ditentukan sehingga para petugas bisa bekerja dengan optimal. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara peneliti pada pemaparan sebelumnya dengan Bapak Reddy selaku Sekretaris Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo, Bapak Henry selaku Kepala Bidang Perizinan Tertentu, dan pembuktian dari Bapak Bukin sebagai pengguna pelayanan paket II perizinan dapat disimpulkan bahwa terkait kemampuan dan pengetahuan petugas pelayanan paket II perizinan sudah baik, seperti: petugas informasi yang memberikan arahan informasi mengenai paket II perizinan dengan jelas dan penuh keyakinan serta adanya petugas *customer service* yang ramah dan berusaha melayani pelanggan dengan baik. Tentunya dalam hal ini, petugas juga sudah menguasai teknologi informasi sehingga sudah memenuhi standar yang telah ditentukan

karena *basic* dari perizinan ini adalah elektronik. Sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap para pelanggan.

Terkait pengetahuan dan kemampuan para petugas paket II perizinan yang sudah baik, hal ini dikarenakan pada dasarnya para petugas sebelumnya sudah mendapatkan pelatihan-pelatihan khusus terkait untuk peningkatan kinerja pegawai dan mengasah kemampuan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Amat Adi Subhan selaku Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Bapak Danang selaku petugas informasi dapat disimpulkan bahwa dengan adanya diklat baik yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo maupun dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang membidangi tupoksi masing-masing, tentunya akan berguna untuk mengasah dan meningkatkan kemampuan kinerja pegawai supaya lebih baik lagi ke depannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Selain itu, pada dimensi ini juga memuat jaminan pelanggan bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Mengenai jaminan dari produk paket II perizinan agar bebas dari segala bahaya maupun risiko serta keragu-raguan sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan terdapat aplikasi SIPPADU, kode keamanan *barcode*, dan program tanda tangan elektronik yang digunakan untuk menunjang pemrosesan perizinan.

Terkait aplikasi SIPPADU ini dibuat agar keamanan data pemohon dapat terjaga dengan baik dan sangat menunjang dalam pemrosesan izin karena segala data pemohon masuk ke dalam aplikasi tersebut. Tetapi, hal yang perlu diperhatikan adalah ketika terjadi sistem yang *error* maupun lemot maka, akan menghambat proses pelayanan. Hal ini seperti hasil wawancara peneliti kepada Bapak Henry selaku Kepala Bidang Perizinan Tertentu dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPPADU sangat membantu pelaksanaan tugas pegawai dalam melayani pelanggan karena semua data pelanggan tersimpan semua ke dalam aplikasi tersebut. Tetapi, dalam jaminannya masih terdapat keragu-raguan karena adanya kendala aplikasi yang *error* yang tentunya dapat menghambat proses perizinan sehingga diperlukan modifikasi-modifikasi dan perbaikan-perbaikan agar lebih baik (*maintenance*).

Selain aplikasi SIPPADU, juga terdapat kode keamanan *barcode* yang diharapkan dapat memberikan jaminan keamanan yang berkualitas. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Reddy Kusuma selaku Sekretaris Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa kode keamanan *barcode* berperan sangat penting dalam menjaga keamanan produk paket II perizinan. Jika produk tersebut asli, maka *barcode* otomatis akan langsung

menyambung ke *database*. Sehingga keaslian produk dapat terjamin dengan baik dengan adanya program ini.

Sementara itu, juga terdapat program lain yang tak kalah menarik yaitu program tanda tangan elektronik. Tanda tangan elektronik ini mempermudah dalam penandatanganan Surat Keputusan terkait perizinan terutama ketika pimpinan berada di luar kantor. Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada pemaparan sebelumnya dengan Bapak Rakhman selaku tim teknis Izin Gangguan (HO) dan didukung dengan penuturan Bapak Zaini selaku Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo yang termuat pada salah satu berita *online* dapat diketahui bahwa dengan adanya tanda tangan elektronik maka, akan mempermudah dan mempercepat penerbitan surat izin atau surat lainnya yang berkaitan dengan tanda tangan pimpinan terutama saat pimpinan berada di luar kantor tetap bisa melakukan paraf maupun tanda tangan melalui tanda tangan elektronik. Dalam hal ini, bila pimpinan berada di luar kantor serta ada surat yang harus ditandatangani, maka dapat menekan melalui telepon genggam yang sudah terintegrasi dengan hal tersebut. Sedangkan untuk jaminan keamanan, tanda tangan elektronik sudah mempunyai *barcode* yang hanya diketahui oleh pihak pimpinan saja. Dalam hal ini, tanda tangan tidak mungkin keluar selama kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo tidak mencentangnya. Begitu juga dengan tanda tangan kepala bidang masing-masing. Sehingga tidak mungkin dipalsukan dan dalam proses penyelesaian izin tentunya menjadi lebih cepat serta bebas dari keraguan maupun resiko.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan dari dimensi ini maka dapat disimpulkan bahwa terkait kemampuan atau pengetahuan petugas pelayanan paket II perizinan dalam melayani pelanggannya ini sudah baik, terutama petugas yang paham teknologi informasi dan ramah kepada pelanggan. Sementara itu berkaitan dengan jaminan bebas dari bahaya juga sudah baik dengan adanya aplikasi SIPPADU, kode keamanan *barcode*, dan tanda tangan elektronik. Meskipun terkadang ada aplikasi *error* perlu perbaikan tapi, untuk keseluruhan dimensi ini sudah baik.

3. *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *tangible* ini meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, komputer, penampilan karyawan, dan alat-alat komunikasi. Pada pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini, terkait dimensi *tangible* meliputi ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan serta penampilan pegawai. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam suatu instansi maupun perusahaan

tentunya sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas. Hal ini dikarenakan tanpa adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan mendukung maka, kegiatan operasional suatu instansi tidak akan berjalan dengan maksimal, sehingga dapat menghambat suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya.

Dalam menunjang kenyamanan dalam melaksanakan aktivitas pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo, tersedia sarana dan prasarana yang mendukung secara umum sebagai berikut: kamar sehat/ pojok asi, ruang konsultasi, ruang pengaduan, layar survei kepuasan masyarakat, pojok *charge*, LCD informasi, outlet layanan, ruang tunggu dengan fasilitas AC, wifi, pojok bermain anak, tempat majalah, mesin nomor antrian.

Secara umum sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini sudah lengkap dikarenakan sudah memenuhi standar dan aturan yang ditetapkan. Selain sarana dan prasarana di atas, juga terdapat fasilitas-fasilitas lain yang mendukung seperti, kondisi lingkungan gedung yang bersih dan terawat sehingga diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan kepada pelanggan, serta juga tersedianya fasilitas layar dobel saat proses permohonan izin akan membuat pelanggan semakin nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Jika adanya kerusakan komputer juga sudah adanya penanganan yang tepat seperti mendatangkan konsultan sehingga masalah kerusakan bisa ditangani secara langsung dan cepat.

Namun, dari hasil observasi dan wawancara di lapangan peneliti masih menemukan beberapa masalah terkait listrik mati dan area parkir yang kurang luas. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Nasion selaku petugas teknis Izin Gangguan (HO) dan Bapak Yakin selaku pelanggan paket II perizinan pada pemaparan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa lampu listrik menjadi kendala yang dapat menghambat pelayanan perizinan. Meskipun sudah ada generator set (*genset*), tetapi kendala lampu mati masih belum bisa dihindarkan sehingga perlu dilakukan perbaikan atau pergantian fasilitas yang baru. Maka dari itu, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo berusaha menanggulangi kendala lampu listrik dengan mengadakan pelelangan pengadaan *genset* baru bulan Desember ini sehingga kendala lampu listrik sudah tidak terjadi lagi dan pemrosesan perizinan dapat berjalan dengan lancar. Hal ini seperti yang dituturkan oleh Bapak Reddy selaku Sekretaris Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.

Selain kendala lampu listrik, juga terdapat kendala lainnya terkait persoalan area parkir yang kurang luas

sehingga membuat tidak nyaman pengguna pelayanan. Seperti hasil observasi dan wawancara peneliti dengan Bapak Yakin dan Bapak Budi dapat diambil kesimpulan bahwa dari segi area parkir kurang luas, sehingga terkadang pelanggan sampai parkir ke luar Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ketika parkir di dalam sudah penuh. Dalam hal ini, akan membuat pelanggan tidak nyaman terutama dalam parkir sepeda motor yang terkesan semrawut, tidak rapi, serta tidak ditata. Padahal di situ ada dua orang petugas yang berjaga. Sehingga perlu dilakukan perbaikan kembali dalam segi area parkir.

Selain tersedianya sarana dan prasarana penunjang pelayanan, terkait penampilan pegawai juga termasuk ke dalam dimensi ini serta juga merupakan faktor penentu kualitas pelayanan. Penampilan pegawai tentunya merupakan sesuatu hal yang begitu melekat pada seorang pegawai. Pegawai yang mempunyai penampilan yang baik dan sopan maka, akan mendapat nilai positif dari para pelanggan, sedangkan pegawai yang berpenampilan kurang baik maka, juga akan dinilai negatif oleh para pelanggan. Maka dari itu, petugas pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dalam melayani pelanggannya juga sudah menggunakan pakaian yang sudah ditentukan oleh instansi tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan Bapak Yakin dan Bapak Budi selaku pelanggan paket II perizinan, terkait penampilan petugas pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dalam melayani pelanggannya sudah baik, karena sudah berseragam yang juga sudah ditentukan oleh instansi terkait.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait dimensi *Tangible* sudah cukup baik, meskipun masih ada sedikit masalah dan kekurangan, seperti listrik mati yang dapat menghambat pelayanan perizinan dan area parkir kurang luas. Tetapi, secara keseluruhan sarana dan prasarana juga sudah cukup lengkap dan memadai untuk pelayanan kepada pelanggan. Tetapi, ke depannya memang perlu ada perbaikan-perbaikan maupun peremajaan fasilitas-fasilitas.

4. *Empaty* (Empati)

Dimensi *empaty* merupakan dimensi terkait pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi empati dalam pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini meliputi kemudahan pemberian

informasi pada pelanggan paket II perizinan dan usaha memahami kebutuhan pelanggan paket II perizinan.

Terkait kemudahan mendapatkan informasi paket II perizinan yang terdiri dari persyaratan izin, mekanisme pelayanan, dan alur pemrosesan izin yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan untuk informasi persyaratan izin sudah terdapat pada tayangan layar informasi serta juga terdapat brosur dan buku saku perizinan yang di dalamnya berisi mengenai berbagai informasi dan persyaratan perizinan. Prosedur pelayanan juga sudah terpampang di pojok-pojok ruang pelayanan. Selain itu, untuk membantu para pelanggan yang bertanya mengenai segala hal yang berkaitan dengan perizinan, sudah ditempatkan para petugas keamanan yang siap menyambut di depan pintu masuk serta petugas informasi yang berada di sebelah pintu masuk untuk menjelaskan berbagai informasi terkait alur, mekanisme, prosedur, persyaratan, serta berbagai hal mengenai paket II perizinan. Sedangkan untuk informasi terkait lokasi-lokasi yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo juga sudah dipasang papan penunjuk arah di setiap sudut sehingga sangat membantu pengguna pelayanan agar tidak bingung dalam mencari lokasi-lokasi yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yakin selaku pelanggan paket II perizinan pada pemaparan sebelumnya telah membuktikan bahwa para petugas paket II perizinan di ruang pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo yang terdiri atas petugas *customer service* dan petugas informasi sudah memberikan kemudahan dalam memberikan informasi yang jelas terhadap para pelanggan. Sehingga pelanggan merasa diperhatikan yang membuat terpenuhinya kebutuhan pelanggan.

Kepedulian bukan hanya ditunjukkan dengan kemudahan dalam memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan, tetapi juga ditunjukkan dengan usaha memahami kebutuhan pelanggan yaitu, dengan adanya sikap meminta maaf jika ada pelayanan yang tidak berkenan hati kepada pelanggan paket II perizinan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Leli selaku *customer service* dan Bapak Reddy selaku sekretaris Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.

Terkait kepedulian atau empati yang meliputi sikap-sikap kemanusiaan dan memahami kebutuhan pelanggan yang dirasa sudah baik, karena pada dasarnya para petugas pelayanan paket II perizinan sebelumnya sudah mendapatkan bimbingan khusus terkait sikap-sikap kemanusiaan dari Kepala Bidang Perizinan Tertentu karena untuk paket II perizinan itu terdiri atas Perubahan Status Tanah Sawah (PSTS), Izin Mendirikan Bangunan

(IMB), Izin Gangguan (HO) yang ketiga izin tersebut terdapat di bidang perizinan tertentu. Bimbingan terkait sikap-sikap kemanusiaan atau empati berperan sangat penting terhadap pemberian pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh petugas pelayanan. Sehingga petugas pelayanan benar-benar memahami kebutuhan pelanggan yang selanjutnya akan membuat pelanggan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, kalau petugas pelayanan di ruang pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo sudah dirasa baik, maka berbeda dengan petugas tim teknis lapangan khususnya tim teknis terkait Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dirasa belum cukup baik dalam segi empati. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pelanggan yang berinisial X dan Y pada pemaparan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa masih ditemuinya persoalan uang pelicin di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo terutama di bagian Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Selain itu, dalam memberikan perhatian kepada pelanggan dirasa kurang karena sering tidak ada orang di ruangnya dan tidak ada pemberitahuan serta komunikasi yang baik ketika tinjau lapangan. Hal ini berbeda dengan petugas Izin Gangguan (HO) yang dalam pelayanannya dirasa sudah baik.

Sedangkan untuk petugas pelayanan yang bersikap acuh kepada pelanggan dirasa tidak ada. Karena semua dianggap sudah melaksanakan pelayanannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Bukin dan Bapak Yakin selaku pengguna pelayanan paket II perizinan.

Berdasarkan pemaparan di atas, membuktikan dimensi *Empathy* terutama yang berkaitan dengan kemudahan dalam mendapatkan informasi dan usaha memahami pelanggan secara keseluruhan sudah cukup baik. Meskipun masih ada kekurangan dari petugas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang dirasa kurang dalam memberikan perhatian kepada pelanggan karena sering tidak ada orang di ruangnya dan tidak ada pemberitahuan serta komunikasi yang baik ketika tinjau lapangan. Selain itu, juga masih ditemuinya persoalan uang pelicin terutama di bagian Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sementara untuk petugas pelayanan lainnya sudah baik, persoalan petugas hanya terdapat di IMB.

5. *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu pelanggan (konsumen) dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi ini lebih pada penekanan pada kesediaan para penyedia jasa dalam menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat terutama dalam menghadapi keluhan, permintaan, saran, serta pertanyaan dari pelanggan. Dalam pelayanan paket II

perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini, dimensi *responsiveness* terkait dengan keinginan atau kemauan kuat dari para petugas paket II perizinan dalam membantu para pelanggan secara cepat dan tepat.

Dengan adanya keinginan atau kemauan kuat dari para petugas paket II perizinan dalam membantu para pelanggannya secara cepat dan tepat terutama dalam menghadapi keluhan, permintaan, saran, serta pertanyaan dari pelanggan maka, hal ini akan berdampak pada kepuasan para pengguna pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Hal ini berarti kemauan untuk membantu pelanggan secara cepat dan tepat merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti kepada Bapak Bukin selaku pelanggan paket II perizinan dapat disimpulkan bahwa respon petugas sudah cepat dan tepat ketika ada pelanggan yang membutuhkan informasi terkait paket II perizinan. Apalagi juga terdapat petugas keamanan yang selalu *stand by* di depan pintu dan petugas informasi yang keduanya selalu bersedia membantu pelanggan dalam mendapatkan informasi seputar perizinan. Selain itu, respon petugas ketika ada pelanggan dalam menyampaikan keluhannya juga bagus. Walaupun terkadang persoalannya pelanggan memaksakan kehendak sendiri agar izinnya segera dikeluarkan, seperti yang dituturkan oleh Bapak Henry selaku Kepala Bidang Perizinan Tertentu.

Selain itu, juga sudah ada ruang pengaduan serta ruang konsultasi sehingga masyarakat sebagai pelanggan dapat menyalurkan aspirasi, saran, dan kritik. Hal ini dapat dibuktikan dari pernyataan Bapak Bukin selaku pengguna pelayanan paket II perizinan yang juga terdapat pemaparan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa masyarakat bisa menyalurkan aspirasi, saran, maupun kritik dengan melalui ruang pengaduan maupun ruang konsultasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Untuk respon petugas ketika ada keluhan sudah baik karena bisa merespon dengan cepat. Artinya, ketika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan, maka hari itu juga segera ditangani permasalahan yang ada. Terkait mekanisme penanganan keluhan, pengaduan maupun masukan terdapat suatu hubungan masyarakat (humas) yang bertugas menaungi hal-hal tersebut di bawah Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan, yaitu Bu Dewi.

Sementara itu, juga terdapat adanya pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sangat penting dalam melihat seberapa jauh pelayanan yang diberikan dan masyarakat dapat berkontribusi langsung dalam penilaian melalui layar komputer yang disediakan setelah melakukan pengambilan Surat Keputusan (SK).

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan di atas, membuktikan dimensi *responsiveness* terutama yang berkaitan dengan keinginan atau kemauan dalam membantu pelanggan paket II perizinan secara cepat dan tepat dapat dikatakan sudah baik.

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai kualitas pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo yang sudah penulis paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah cukup baik yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Reliability* (keandalan) menyangkut konsistensi dan keakuratan pelayanan paket II perizinan masih belum cukup baik, karena belum sesuai dengan prosedur yang dilaksanakan.

Assurance (kepastian) yang meliputi kemampuan atau pengetahuan petugas pelayanan paket II perizinan dan jaminan bebas dari bahaya serta keragu-raguan sudah baik. Terkait kemampuan dan pengetahuan dibuktikan dengan pegawai yang melek teknologi informasi serta adanya diklat pengembangan kinerja pegawai. Terkait jaminan dari resiko, sudah dijamin dengan penggunaan aplikasi SIPPADU, kode keamanan *barcode*, dan tanda tangan elektrik.

Tangible (berwujud) yang meliputi ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan penampilan pegawai paket II perizinan sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan serta penampilan pegawai yang sudah baik menggunakan seragam dan juga sopan.

Empaty (empati) juga sudah cukup baik karena ada kemudahan pelanggan paket II perizinan dalam mendapatkan informasi serta perhatian petugas yang tidak segan meminta maaf ketika ada kesalahan dan segera memperbaiki kesalahannya.

Responsiveness (cepat tanggap) para petugas pelayanan paket II perizinan dalam membantu pelanggan secara cepat dan tepat sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya para petugas keamanan di titik strategis dan petugas informasi yang melayani pelanggan dengan cepat berkaitan dengan segala informasi perizinan.

Meskipun secara umum kualitas pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa kekurangan pada dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, dan *empaty*. Pada dimensi *reliability* terdapat persoalan peminat paket II

perizinan yang sedikit dan keterlambatan pelayanan. Dimensi *assurance* berkaitan dengan dijumpainya aplikasi SIPPADU yang *error*. Sedangkan dalam dimensi *tangible* masih dijumpainya listrik mati dan area parkir kurang luas sehingga membuat tidak nyaman pelanggan. Sementara itu, dalam dimensi empati terkait petugas Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang kurang perhatian dan ada persoalan uang pelicin.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat bermanfaat agar dalam pelayanan paket II perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dapat menjadi lebih baik lagi ke depannya. Saran tersebut antara lain:

1. Karena terdapat keluhan mengenai adanya aplikasi SIPPADU yang *error* maupun lemot sehingga dapat menghambat pemrosesan perizinan, sehingga diperlukan modifikasi-modifikasi dan perbaikan-perbaikan agar lebih baik (*maintenance*) ke depannya dalam segi aplikasi.
2. Terdapatnya kendala area parkir yang kurang luas sehingga membuat tidak nyaman maka, diperlukan perluasan-perluasan terkait dengan area parkir. Selain itu, petugas parkir harus dihimbau agar memberikan pelayanan dan mau menata kendaraan bermotor dengan baik agar tempat parkir tidak berkesan tidak rapi dan semrawut.
3. Harus ada evaluasi ulang dari pimpinan terkait masih adanya pungutan liar (pungli) di dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas. Petugas yang telah diketahui menerapkan pungli harus dikenai sanksi yang berat agar adanya efek jera.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indayati, Dwi Sari Siti. 2015. *Keefektifan Program Paket Perizinan Online dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, (Online), Volume 3, Nomor 3,

- (<http://journal.unair.ac.id/filerPDF/kmp06e58930fefull.pdf>, diakses 24 Agustus 2015).
- Ismail, Asmirawati. 2014. *Kualitas Layanan Sistem Perijinan Perdagangan Online Intrade di Kementerian Perdagangan*. Jurnal Magister Teknik Industri (Online), (<http://www.kemendag.go.id/files/pdf/2015/03/19/-1426739359.pdf>, diakses 22 September 2015).
- J.,Frimus Sandy. 2014. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak*. Jurnal S1 Ilmu Administrasi Negara, (Online), Volume 3, Nomor 4, (http://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika/article/viewFile/524/pdf_14, diakses 22 September 2015).
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pamudya, Risza Pupuk,dkk. 2015. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Perijinan 1 (Satu) Paket pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Magister Administrasi. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sutiyo. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Metro*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, (Online), Volume 3, Nomor 2, (<http://publikasi.fisip.unila.ac.id/index.php/administratio/article/download/123/127>, diakses 22 September 2015).
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management (TQM) Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang pelayanan publik.
- Website**
- Jawa Pos. 15 Juni 2015. *Pancing Investor, Pemkab Sidoarjo Mudahkan Perizinan*. (Online), (<http://www2.jawapos.com/baca/artikel/18883/pancing-investor-pemkab-sidoarjo-mudahkan-perizinan>, diakses 22 September 2015).
- Media Center Sidoarjo. 20 Maret 2015. *Peserta Benchmark Kabupaten Cilacap Dikenalkan Paket Hemat Perijinan BPPT Sidoarjo*. (Online), (<http://mediacentersidoarjo.com/peserta-benchmark-kabupaten-cilacap-dikenalkan-paket-hemat-perijinan-bppt-sidoarjo/>, diakses 22 September 2015).