

PENGARUH MANAJEMEN KINERJA PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CIMAH MELALUI PENDEKATAN *IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS*

ELLY RESLY RACHLAN

Email: elly.resli58@gmail.com

Program Pascasarjana
Universitas Galuh Ciamis

Abstrak

Setiap organisasi, termasuk instansi pemerintah, pasti memiliki tujuan tertentu. Tujuan tersebut dapat tercapai apabila memiliki manajemen pelayanan kinerja yang tinggi. Kondisi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cimahi masih dihadapkan pada sistem yang belum efektif dan efisien serta belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat baik langsung maupun tidak langsung mengenai kinerja aparatur, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, dan lain-lain, yang menimbulkan citra kurang baik terhadap manajemen kinerja pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian kualitas layanan perizinan dengan harapan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Cimahi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan metode *Importance and Performance Analysis*. Penelitian dilakukan secara *cross sectional*, sedangkan pengumpulan data melalui kuisioner. Penentuan sampel menggunakan *random sampling* dari populasi masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Cimahi. Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi terjadi pada dimensi *tangibles* dengan rata-rata tingkat kesesuaian 87.12 %. Adapun indikator-indikator yang penanganannya perlu diprioritaskan oleh instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu Kota Cimahi, adalah kecepatan memberikan pelayanan, jaminan perizinan keluar tepat waktu, petugas yang berpengalaman dan kemampuan petugas memberikan informasi yang mudah di mengerti.

Kata Kunci: *manajemen kinerja, pendekatan importance, performance analysis*

Abstract

Every organization, including government agencies, must have a specific purpose. These objectives can be achieved if the employee has a high performance. Conditions licensing services Integrated Licensing Service Agency and Investment Cimahi District is still faced with a system that has not been effective and efficient and not in accordance with the expectations of society. This is evident from the number of complaints from the public, either directly or indirectly regarding the performance of the apparatus. The number of overlapping regulations, procedures are complicated, there is no certainty of completion period, and others that cause poor image of the performance DPMPTSP Cimahi District. The purpose of this study was to determine the suitability of the quality of service licensing with public expectations in DPMPTSP Cimahi District. The method used is quantitative method approach Importance and Performance Analysis. Research conducted cross-sectional, while the collection of data through questionnaires. Determination of the sample using random sampling of the population who get permits from the ministry DPMPTSP Cimahi District. Results of the analysis showed that the degree of conformity of the dimensions that has the highest suitability occurs in tangibles dimension with an average rate of 87.12% suitability. As for the indicators to be prioritized by the agency handling DPMPTSP Cimahi Regency, is the speed of providing services, licensing bail out on time, an experienced officer and the officer's ability to provide information that is easy to understand.

Keyword: *performance management, importance approach, performance analysis*

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cimahi mempunyai tugas pokok dan fungsi seperti yang tertuang dalam Peraturan Walikota Cimahi Nomor 59 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi DPMPTSP Kota Cimahi, yaitu melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, dan kepastian serta menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang Penanaman Modal.

Berdasarkan *design* kebijakan pengembangan dan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal di Kota Cimahi, sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan

Perizinan di Kota Cimahi dan Keputusan Walikota Nomor 061/Kpts.383-Huk/2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Urusan Penanaman Modal di Kota Cimahi, maka konsepsi penyelenggaraan pelayanan pada DPMPTSP Kota Cimahi difokuskan pada 6 (Enam) aspek yaitu ; aspek penguatan kelembagaan perizinan dan penanaman modal, peningkatan pelayanan perizinan dan penanaman modal, peningkatan kompetensi aparatur penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal, pengembangan sistem monitoring dan evaluasi, penerapan teknologi informasi, serta aspek peningkatan sarana dan prasarana.

Salah satu permasalahan yang menjadi kendala bagi perkembangan usaha di Indonesia adalah birokrasi perizinan. Kondisi pelayanan perizinan masih dihadapkan pada sistem yang kurang efektif dan efisien serta belum

sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung mengenai kinerja aparatur. Banyaknya peraturan yang tumpang tindih, prosedur yang berbelit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, dan lain-lain yang menimbulkan citra kurang baik terhadap kinerja Pemerintah Daerah. Kebijakan pengembangan dan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal secara terpadu, pada hakekatnya merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat secara berkesinambungan melalui perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal dengan cara membenah sistem penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal secara menyeluruh, dan terintegrasi.

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui kesesuaian kualitas layanan perizinan dengan harapan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cimahi melalui pendekatan Metode *Importance and Performance Analysis*.

TINJAUAN PUSTAKA

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Tjiptono, 2003: 27) ada 5 karakteristik populer yang sangat simpel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk

membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Philip Kotler (2002:22), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingannya antara kesannya terhadap kinerja dari suatu produk dan harapan-harapannya. Harapan pelanggan merupakan perkiraan tentang apa yang akan diterimanya bila dia membeli jasa itu. Kinerja yang di dasarkan adalah persepsi pelanggan terhadap upaya yang ia terima setelah mengkonsumsi jasa itu. Pelanggan yang dapat diukur kepuasannya dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan layanan perizinan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cimahi.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian kualitas pelayanan perizinan yang terdiri dari dimensi ; *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Sedangkan harapan pelanggan dimensinya adalah; kinerja dibawah harapan, kinerja sama dengan harapan, dan kinerja melebihi harapan. Penelitian dilakukan di DPMPTSP Kota Cimahi.

Desain Penelitian

Penelitian dilakukan melalui pendekatan metode *Importance and Performance Analysis*. Metode penelitian yang digunakan adalah

metode kuantitatif yang dilaksanakan melalui survey.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan dari DPMPTSP Kota Cimahi pada periode

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

d = Tingkat ketelitian

$$n = \frac{1823}{1823(0.1)^2 + 1} = \frac{1823}{1823 \times 0.01 + 1} = \frac{1823}{18.23 + 1} = \frac{1823}{19.23} = 94.80 = 95$$

bulan Juli sampai dengan Desember 2019 yaitu sebanyak 1.823. Penentuan sampel, digunakan random sampling (Harun Al Rasyid, 1994:108) yang didasarkan pada precisi estimasi statistik dengan tingkat kekeliruan 10%.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada masyarakat yang mendapatkan layanan perizinan guna memperoleh data objektif.

Teknik Analisis Data

Arithmetic Mean (AM)

Arithmetic mean digunakan untuk melihat tingkat harapan dan kinerja kualitas pelayanan perizinan.

$$AM = \frac{\sum XK}{N.n} \text{ atau } AM = \frac{\text{Jumlah Skor Jawaban}}{\text{Jumlah Responden x Jumlah Butir}}$$

Dimana:

X = skor masing-masing bobot

K = jumlah responden yang menjawab tiap butir pertanyaan

N = jumlah responden

n = jumlah butir

Hasil perhitungan *arithmetic mean* dibuat dalam lima kategori dengan rumus :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria}}$$

Analisis Importance and Performance

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan perizinan. Penilaian tingkat kualitas pelayanan dan harapan menggunakan skala likert.

Berdasarkan hasil penilaian kualitas pelayanan perizinan dan harapan, akan diperoleh tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian ini akan menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan.

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi}$$

Keterangan :

TKi : Tingkat kesesuaian pelanggan

X_i : Jumlah skor penilaian kualitas pelayanan
 Y_i : Jumlah skor penilaian harapan

Secara rata-rata, jumlah skor penilaian kualitas pelayanan dan jumlah skor penilaian harapan dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$X = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

X : Skor rata-rata harapan

Y : Skor rata-rata kualitas pelayanan

n : Jumlah responden

Hasil penilaian disajikan dalam Diagram Kartesius yang terdiri dari empat kuadran.

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan tingkat kepentingan atribut kualitas pelayanan dianggap tinggi bagi pelanggan, tetapi pihak penyedia layanan belum sepenuhnya melaksanakan. Untuk itu wajib menjadi prioritas utama dalam perbaikan.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan tingkat harapan atas atribut kualitas pelayanan dianggap tinggi bagi pelanggan, dan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan juga tinggi. Hal ini

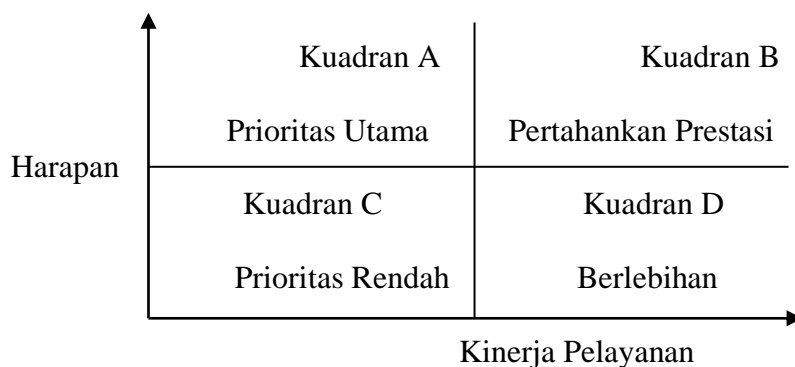
menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas, untuk itu wajib dipertahankan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan tingkat harapan atas atribut kualitas pelayanan dianggap rendah bagi pelanggan, dan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan juga rendah. Untuk itu prioritas perbaikan rendah.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan tingkat harapan atas atribut kualitas pelayanan dianggap rendah bagi pelanggan, tetapi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan tinggi. Hal ini bagi pelanggan dianggap berlebihan.



Gambar 1
Diagram Kartesius Kinerja Pelayanan dengan Harapan Pelanggan

HASIL PENELITIAN
Kinerja Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPST) Kota Cimahi

Untuk mengetahui kinerja aktual layanan perizinan dan harapan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPMPTSP) Kota Cimahi berdasarkan penilaian masyarakat, diperoleh dari hasil pengolahan data terhadap kelima dimensi kualitas layanan yang terdiri dari daya tanggap,

jaminan/keyakinan, bukti fisik, kepedulian, dan keandalan yang didasarkan kualitas layanan yang dirasakan masyarakat.

Tabel 1
Standar Kinerja Layanan Perizinan dan Harapan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Cimahi Berdasarkan Persepsi Masyarakat

Interval	Kriteria	
	Kualitas Layanan	Harapan Masyarakat
4.21 – 5.00	Sangat Baik	Sangat Tinggi
3.41 – 4.20	Baik	Tinggi
2.61 – 3.40	Cukup Baik	Sedang
1.81 – 2.60	Kurang Baik	Rendah
1.00 – 1.80	Buruk	Sangat Rendah

Hasil perhitungan rata-rata kinerja layanan perizinan dan harapan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPMPTSP) Kota Cimahi menurut dimensi daya tanggap, jaminan, bukti fisik, kepedulian, dan keandalan diketahui berikut ini :

Tabel 2
Rata-rata Persepsi Masyarakat dan Harapan Masyarakat terhadap Kinerja Layanan Perizinan

Dimensi	Rata-rata Kualitas Layanan	Rata-rata Harapan Masyarakat
<i>Responsiveness</i>	3.75	4.59
<i>Assurance</i>	3.66	4.54
<i>Tangible</i>	3.90	4.42
<i>Empathy</i>	3.60	4.42
<i>Reliability</i>	3.75	4.44
Total Rata-rata	3.73	4.48

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masyarakat menilai kinerja layanan perizinan DPMPTSP Kota Cimahi telah baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persepsi sebesar 3.73 berada pada interval 3.41 – 4.20. Pada variabel kinerja layanan, dimensi yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi terjadi pada dimensi *tangibles* dengan persepsi sebesar 3.90, nilai tersebut berada pada rentang interval

3.41 – 4.20, sedangkan dimensi yang terendah adalah dimensi *empathy* dengan rata-rata persepsi sebesar 3.60, namun demikian dimensi ini pun telah berada pada kriteria baik.

Harapan masyarakat sangat tinggi terhadap kinerja layanan perizinan DPMPTSP Kota Cimahi. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persepsi sebesar 4.48 berada pada interval 4.21 – 5.00. Pada variabel harapan masyarakat,

dimensi yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi terjadi pada dimensi *responsiveness* dengan persepsi sebesar 4.59, sedangkan yang terendah adalah dimensi *empathy* dan dimensi *tangibles* dengan rata-rata persepsi sebesar 4.42, namun keduanya pun berada pada kriteria sangat tinggi.

Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Layanan Perizinan DPMPTSP Kota Cimahi dengan Harapan Masyarakat

Tingkat kesesuaian digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan (harapan) dengan tingkat pelaksanaannya (kinerja kualitas layanan). Tingkat kepentingan dari kinerja kualitas layanan adalah seberapa

penting suatu peubah pelayanan bagi masyarakat terhadap kinerja kualitas layanan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti semakin besar kepuasan masyarakat. Untuk mengukur tingkat kesesuaian digunakan rumus:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Keterangan :

- TK_i : Tingkat kesesuaian kinerja kualitas layanan dengan harapan masyarakat
- X_i : Bobot skor penilaian kinerja (*performance*) kualitas layanan
- Y_i : Bobot skor kepentingan masyarakat

Tabel 4
Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja Layanan Perizinan dengan Harapan Masyarakat yang Mendapatkan Layanan dari DPMPTS Kota Cimahi

Dimensi	No	Indikator/Indikator	Kinerja Kualitas Layanan	Harapan Masyarakat	Kesesuaian
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	1.	Kesiapan petugas memberikan pelayanan	3.54	4.45	79.43 %
	2.	Kecepatan memberikan pelayanan	3.53	4.68	75.28 %
	3.	Ketepatan menangani pelayanan	4.18	4.63	90.23 %
Rata-rata			3.75	4.59	81.65 %
Jaminan (<i>assurance</i>)	4.	Jaminan perizinan keluar tepat waktu	3.56	4.67	76.13 %
	5.	Kemudahan mendapatkan pelayanan petugas	3.72	4.46	83.25 %
	6.	Petugas yang berpengalaman	3.72	4.49	82.67 %
Rata-rata			3.66	4.54	80.62 %
Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	7.	Penampilan petugas yang rapi	3.69	4.42	83.57 %
	8.	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan	3.74	4.45	83.92 %
	9.	Tempat parkir yang memadai	4.26	4.4	96.89 %
Rata-rata			3.9	4.42	88.10 %

Dimensi	No	Indikator/Indikator	Kinerja Kualitas Layanan	Harapan Masyarakat	Kesesuaian
Kepedulian (<i>empathy</i>)	10.	Kemampuan petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti	3.53	4.52	78.09 %
	11.	Kepedulian membantu masyarakat tanpa diminta	3.61	4.39	82.25 %
	12.	Pelayanan yang adil bagi setiap masyarakat	3.63	4.28	84.94 %
	13.	Kesabaran petugas	3.63	4.36	83.33 %
Rata-rata			3.6	4.42	81.48 %
Keandalan (<i>reliability</i>)	14.	Akses/kemudahan untuk menjangkau lokasi	3.81	4.46	85.38 %
	15.	Kestrategisan lokasi pelayanan	3.77	4.39	85.85 %
	16.	Kelengkapan sarana utama dan sarana pendukung	3.69	4.43	83.37 %
	17.	Biaya pengurusan perizinan yang dapat dijangkau	3.73	4.46	83.49 %
Rata-rata			3.75	4.44	84.52 %
Jumlah Rata – rata			3.73	4.48	83.25 %

1. Tingkat Kesesuaian pada dimensi *Responsiveness*

Hasil analisis tingkat kesesuaian pada dimensi *responsiveness* diketahui, bahwa kinerja layanan perizinan DPMPTSP Kota Cimahi telah cukup sesuai dengan harapan masyarakat dengan tingkat kesesuaian sebesar 81.65 %. Adapun indikator yang memiliki kesesuaian terbesar adalah ketepatan menangani pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan kesesuaian mencapai 90.23%

2. Tingkat Kesesuaian pada dimensi *Assurance*

Tingkat kesesuaian pada dimensi *assurance* diketahui, bahwa kinerja layanan perizinan DPMPTSP Kota Cimahi telah cukup sesuai dengan harapan masyarakat dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 80.62 %. Indikator yang memiliki kesesuaian

terbesar adalah kemudahan mendapatkan pelayanan dengan tingkat kesesuaian mencapai 84.25%.

3. Tingkat Kesesuaian pada dimensi *Tangible*

Tingkat kesesuaian pada dimensi *tangible* diketahui, bahwa berbagai fasilitas fisik DPMPTS Kota Cimahi telah cukup sesuai dengan kepentingan masyarakat dengan tingkat kesesuaian sebesar 88.10 %. Adapun indikator yang memiliki kesesuaian terbesar mencapai 96.89 % adalah tempat parkir yang memadai.

4. Tingkat Kesesuaian pada dimensi *Emphaty*

Tingkat kesesuaian pada dimensi *emphaty* diketahui, bahwa kinerja layanan perizinan DPMPTS Kota Cimahi telah cukup sesuai dengan kepentingan masyarakat dengan

tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 81.48 %. Indikator yang memiliki kesesuaian terbesar adalah pelayanan yang adil bagi setiap masyarakat dengan tingkat kesesuaian mencapai 84.94 %.

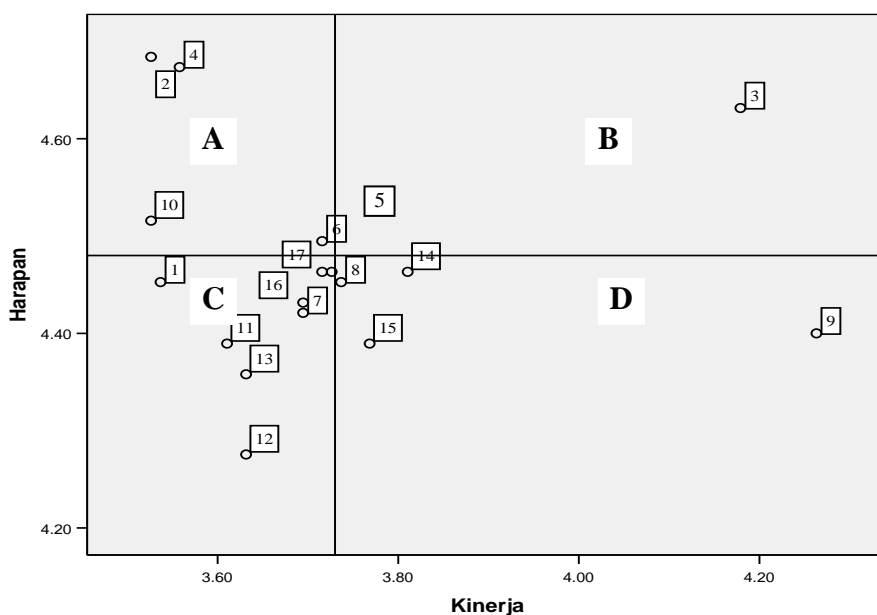
5. Tingkat Kesesuaian pada dimensi *Reliability*

Tingkat kesesuaian pada dimensi *reliability* diketahui, bahwa kinerja layanan perizinan DPMPTS Kota Cimahi telah cukup sesuai dengan kepentingan masyarakat .dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 84.52 %. Adapun indikator yang memiliki kesesuaian terbesar adalah kestrategisan lokasi pelayanan dengan kesesuaian mencapai 85.85 %.

Dari hasil analisis kesesuaian

secara keseluruhan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 83.25 %, namun nilai tersebut masih di bawah 100 %, artinya secara keseluruhan kinerja layanan perizinan DPMPTS Kota Cimahi kepada masyarakat telah baik tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat.

Analisis diagram kartesius digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dan mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian *performance* instansi dan penilaian harapan. Sebagai sumbu X adalah *performance* instansi dan sumbu Y adalah harapan masyarakat.



Gambar 2
Harapan Masyarakat dan Kinerja Layanan Perizinan DPMPTS Kota Cimahi

1
 . Kuadran A
 Indikator yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja layanan di bawah rata-rata tetapi tingkat harapan masyarakat cukup tinggi. Variabel-variabel ini

penanganannya perlu diprioritaskan oleh DPMPTSP Kota Cimahi. Untuk kasus ini indikator-indikator yang ada dalam kuadran A adalah ; a) indikator 2 yaitu kecepatan memberikan pelayanan, b) indikator 4 yaitu

jaminan perizinan keluar tepat waktu, c) indikator 6 yaitu petugas yang berpengalaman, dan d) indikator 10 yaitu kemampuan petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti.

2. Kuadran B

Indikator yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan pelayanan DPMPTSP Kota Cimahi karena memiliki tingkat harapan yang tinggi dengan *performance* yang tinggi pula. Indikator yang ada dalam kuadran B ini adalah ; indikator 3 yaitu ketepatan menangani pelayanan.

3. Kuadran C

Indikator yang berada pada kuadran C adalah indikator yang memiliki tingkat harapan dan kinerja layanan relatif rendah. Walaupun tingkat harapan masyarakat rendah namun kinerja layanan yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat ketika menggunakan pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Cimahi. Indikator yang ada pada kuadran ini adalah ; a) indikator 1 yaitu kesiapan petugas memberikan pelayanan, b) indikator 5 yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan, c) indikator 7 yaitu petugas penampilan petugas yang rapi, d) indikator 11 yaitu kepedulian membantu masyarakat tanpa diminta, e) indikator 12 yaitu pelayanan yang adil bagi setiap masyarakat, f) indikator 13 yaitu kesabaran petugas, g) indikator 16 yaitu kelengkapan sarana utama dan sarana pendukung, dan h) indikator 17 yaitu biaya pengurusan perizinan yang dapat dijangkau

4. Kuadran D

Indikator yang berada pada kuadran D adalah indikator yang memiliki kinerja layanan yang menurut masyarakat sangat baik, tetapi indikator ini memiliki tingkat

harapan yang tidak begitu tinggi. Indikator yang ada dalam kuadran ini adalah ; a) indikator 8 yaitu kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan, b) indikator 9 yaitu tempat parkir yang memadai, c) indikator 14 yaitu akses/kemudahan untuk menjangkau lokasi, dan d) indikator 15 yaitu kestrategisan lokasi pelayanan.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa masyarakat menilai kinerja layanan perizinan DPMPTSP Kota Cimahi telah baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persepsi sebesar 3.73 berada pada interval 3.41 – 4.20. Adapun dimensi yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi terjadi pada *tangibles* dengan persepsi sebesar 3.90.
2. Harapan masyarakat terhadap kinerja layanan perizinan DPMPTSP Kota Cimahi sangat tinggi. Hal ini terlihat dari rata-rata persepsi sebesar 4.48 berada pada interval 4.21 – 5.00. Dimensi yang dengan nilai rata-rata tertinggi adalah *responsiveness* dengan persepsi sebesar 4.59.
3. Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian rata-rata tertinggi adalah *tangibles* yaitu sebesar 87.12 %. Indikator-indikator yang penanganannya perlu diprioritaskan oleh DPMPTSP Kota Cimahi adalah kecepatan memberikan layanan perizinan, jaminan perizinan keluar tepat waktu, petugas yang berpengalaman dan kemampuan petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I, Edisi Indonesia, Edisi Milenium, Edisi Kesepuluh. Jakarta : Penerbit PT. Prenhallindo.
- Suharsimi, Arikunto. 2001. *Prosedur Penelitian. Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. 2001. "An Empirical Examination of Relationship in an Extended Service Quality Model." Marketing Science Institute Research Program Series (1990). Report No.90-244
- Rasyid, Al Harun. Statistik untuk Ilmu Sosial. Pascasarjana Universitas Padjajaran : Bandung

Riwayat Penulis:

Dr. Elly Resly Rachlan, S.Pd., MM.
Dosen Tetap Yayasan Pendidikan Galuh
Ciamis pada Program Pascasarjana
Universitas Galuh Ciamis