KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP) DI KOTA PONTIANAK

Oleh:
Harry Rahmatulhadi
NIM. E42010079

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
E-mail : rahmatulhadiharry@gmail.com

ABSTRAK

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di Kota Pontianak. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan yang terjadi terkait dalam pelayanan pembuatan tanda daftar perusahaan yaitu waktu pembuatan TDP yang belum tepat waktu, perlunya penambahan petugas loket, masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan pembuatan TDP serta kesibukan Kepala BP2T diluar Kantor sehingga penandatangan TDP terhambat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek dari penelitian ini adalah pegawai di BP2T yang terlibat dalam proses pembuatan TDP serta masyarakat yang mengurus pembuatan TDP. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Fitzsimmons yaitu kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (pertanggungjawaban), *assurance (jaminan), emphaty* (empati) dan *tangibles* (terjamah). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kurang maksimalnya kualitas pelayanan pembuatan TDP yang diselenggarakan oleh BP2T Kota Pontianak. Bahwa masih perlunya perbaikan dalam dimensi *reliability* dan *tangibles.*

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Tanda Daftar Perusahaan.

ABSTRACT

This thesis is intended to describe the service quality of Sign Making Company List in Pontianak City. The title of this thesis appointed based on the existing problem that connected to the service quality of sign making company list about sign making company list which is not on the right time, needs of ticket window officers, public ignorance about the condition of sign making company and busyness of the OSSB's head officer causes the sign of company list sign hampered. This research use the descriptive type of research with qualitative approach. The subject of this research is OSSB's officers who involved in the process of sign making company list and people who maintain sign making company list. Fitzsimmons theory about the public service quality influenced by reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles dimension used by researcher in this research. The conclusion of this research is the service quality of sign making company list which is held by OSSB Pontianak City still less than maximal and the need for improvement in reliability and tangibles dimensions.

Keywords: Quality, Service, Sign Company List

Harry Rahmatulhadi, NIM. E42010079
Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fisip UNTAN dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Lahirnya kebijakan otonomi daerah dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, seyogyanya memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk dapat mandiri dan berdaya. Otonomi daerah berarti bahwa kemandirian suatu daerah dalam kaitan perbuatan dan pengambilan keputusan mengenai kepentingan daerahnya sendiri. Pada dasarnya perwujudan dari otonomi daerah adalah otonomi masyarakat, dalam arti bahwa pemerintah daerah sebagai perwujudan dari otonomi masyarakat dituntut untuk lebih mampu memberikan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik dibandingkan dengan pemerintah pusat yang jaraknya lebih jauh dari masyarakat.

Konsekuensi dari otonomi daerah memberikan kewajiban kepada aparatur negara yaitu pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Otonomi daerah dari sisi pelayanan dipandang sebagai salah satu upaya untuk memotong hambatan birokratis yang seringkali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan berbiaya tinggi. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah daerah merupakan hal yang mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah memberikan penjelasan kepada pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik didalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yaitu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelanggara pelayanan publik.

Didalam Peraturan Walikota Pontianak Nomor 55 Tahun 2013 Tentang Standar Operasional Prosedur Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak pada bab III pasal 6 terdapat berbagai jenis pelayanan yang berikan. Dalam bulan Januari - Mei 2013 TDP

Harry Rahmatulhadi, NIM. E42010079
Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fisip UNTAN dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

yang dikeluarkan oleh BP2T sebanyak 974 TDP. Hal ini menunjukkan bahwa TDP merupakan salah satu perizinan yang cukup banyak dikeluarkan oleh BP2T. Didalam memberikan pelayanan BP2T melakukan inovasi seperti menggratiskan 25 jenis pungutan retribusi pelayanan perizinan (Termasuk TDP) sehingga retribusi pelayanan perizinan yang dikenakan biaya retribusi hanya 4 jenis saja yaitu Izin Mendirikan Bangunan, Izin Gangguan, Izin Usaha Perikanan dan Izin Trayek. Di dalam pelaksanaan pelayanan TDP, BP2T Kota Pontianak memberikan satu hari kerja dalam pembuatan TDP ini sehingga memberikan kemudahan pemohon dalam mengurus izin tersebut.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dibentuk berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak. BP2T mempunyai tugas pokok membantu kepala daerah dalam merumuskan kebijakan teknis dalam penyelenggaraan pemerintahan dibidang pelayanan publik. BP2T merupakan badan yang melaksanakan pelayanan perizinan terpadu yang mana pelayanan diselenggarakan dalam satu tempat. Kota Pontianak sebagai kota yang tidak mempunyai sumber daya alam membuat pemerintah kota merasa harus lebih meningkatkan bidang jasa dan perdagangan. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan perdagangan tersebut harus terdaftar secara legal dengan memiliki TDP (Tanda Daftar Perusahaan). Tanda daftar perusahaan adalah izin tertulis yang harus dimiliki perusahaan atau perorangan untuk mendapatkan tanda pengesahan yang diberikan kepada perusahaan yang telah melakukan pendaftaran perusahaannya.

Berdasarkan SOP ternyata bahwa pembuatan TDP memerlukan waktu 195 menit atau 3 jam 15 menit. Hal ini menunjukkan bahwa pembuatan TDP dapat selesai dalam 1 hari namun penulis menemukan fenomena bahwa dalam pelayanan pembuatan TDP ternyata tidak sesuai dengan komitmen pemerintah Kota Pontianak untuk memberikan pelayanan perizinan TDP selama satu hari kerja. Pelayanan pembuatan TDP ini dalam Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu ditetapkan bahwa pelayanan pembuatan TDP ini selama 1 hari kerja, namun dalam pelaksanaannya peneliti memperkirakan belum dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

Dari 1244 izin yang masuk, izin yang dicetak dalam hari yang sama sebanyak 226 ijin dan 1028 ijin dicetak bukan pada hari yang sama. Pada cetak ijin ini sesungguhnya belum selesai seluruhnya, masih ada beberapa proses yang harus dilalui. Jika proses cetak saja memakan waktu lebih dari satu hari, sedangkan menurut Standar Operasional Presedur maka pada kasus tersebut terbukti bahwa pelayanan pembuatan TDP belum tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur penerbitan TDP.

Fakta ini diperkuat oleh hasil pre-survey yang memperlihatkan bahwa ada beberapa pemohon yang mengatakan bahwa pelayanan pembuatan TDP memang memerlukan waktu lebih dari satu hari. Peneliti juga melakukan wawancara kepada petugas pelayanan TDP bahwa didalam pembuatan TDP masih perlu penambahan petugas loket. Tidak hanya itu saja masih juga ada pemohon yang masih tidak tahu dengan persyaratan dalam pembuatan TDP. Yang terakhir yaitu kesibukan Kepala BP2T yang juga memiliki kesibukan diluar kantor seperti mengikuti rapat diluar sehingga keterlambatan dalam penandatanganan TDP.

Berdasarkan fenomena tersebut, tentunya terdapat penyebab dari hal tersebut. Melalui penelitian ini peneliti ingin melihat kualitas pelayanan pembuatan TDP di Kota Pontianak, apakah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Pontianak.

2. Rumusan Permasalahan

   Melihat dari latar belakang dan fokus penelitian, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah bagaimana proses pelayanan pembuatan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak?

3. Tujuan Penelitian

   Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan proses pelayanan pembuatan Tanda Daftar Perusahaan di Kota Pontianak yang meliputi dimensi atau aspek *reliability* (kehandalan, *responsiveness* (pertanggungjawaban), *assurance (jaminan), emphaty* (empati) dan *tangibles* (terjamah).

4. Manfaat Penelitian

   Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

   a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan serta dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan terutama dibidang pelayanan publik.

b. Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah memberikan masukan kepada Pemerintah Kota Pontianak khususnya instansi terkait yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

a. Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kotler (dalam Rusli, 2013:165) "Pelayanan publik merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan". Sedangkan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan menurut Sedarmayanti (2009:253) mengacu pada pengertian bahwa kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atas penggunaan produk itu serta kualitas itu terdiri juga dari segala sesuatu yang bebas kekurangan/ kerusakan.

Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2009:253) kualitas pelayanan publik yaitu :

a. *Reliability* (Handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan
b. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban), kesadaran/ keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
c. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan/ wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.

d. *Emphaty* (Empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
e. *Tangibles* (Terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

2. Metode Penelitian

Penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di Kota Pontianak ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan atau menggambarkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data - data dan fakta, menganalisis dan menginterpretasi (Narbuko dan Achmadi, 2005:44). Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak. Subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Adapun informan yaitu Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, Kasubid Pemprosesan, aparatur yang terlibat langsung dalam pelayanan pembuatan TDP yang berjumlah 2 orang yaitu petugas loket dan petugas pencetakan ijin serta masyarakat yang mengurus Pembuatan TDP berjumlah 5 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yaitu cara untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh dengan berbagai sumber.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. *Reliability* (Handal)

Reliability (Handal) adalah kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan. Tepat dan benar yang dimaksud bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal itu menujukkan bahwa kehandalan dalam pelayanan pembuatan TDP dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP dengan tepat waktu.

Dalam pelayanan pembuatan TDP memerlukan waktu selama satu hari kerja selama tidak ada hambatan yang dihadapi. Karena pelayanan

Harry Rahmatulhadi, NIM. E42010079
Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fisip UNTAN dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

menggunakan sistem simyadu maka sangatlah memerlukan listrik walaupun sudah memiliki genset namun harus berbagi dengan kantor lainnya sehingga masih sangat kurang. Hal itu lah yang menjadi salah satu kendala dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP. Di dalam latar belakang telah diberikan data pembuatan TDP pada bulan Januari hingga September yang menunjukkan bahwa jumlah TDP yang dicetak pada hari yang sama dan dihari yang berbeda. Selanjutnya kehadiran pimpinan dalam menanda tangani TDP haruslah dilakukan karena TDP itu selesai dan sah setelah mendapatkan tanda tangan dari Kepala Badan. Tidak bisa dipungkiri bahwa kesibukan Kepala Badan dalam menghadiri rapat diluar kantor merupakan salah satu yang menyebabkan pelayanan pembuatan TDP memerlukan waktu lebih lama. Sehingga pelayanan pembuatan TDP masih belum sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Kemampuan dalam memberikan pelayanan juga didukung oleh jumlah pegawai yang ada. Pegawai merupakan unsur penting dalam pelayanan pembuatan TDP ini. Didalam pelayanan pambuatan TDP ini memerlukan tujuh orang pegawai yang terlibat dalam pembuatannya dari mulai diloket hingga kembali ke loket untuk diambil TDP nya.

Petugas loket dalam pembuatan TDP memerlukan adanya penambahan pegawai di loket. Karena jika hanya satu pegawai yang menerima berkas dan juga menginput data maka akan kewalahan sehingga proses pelayanan pembuatan TDP akan terganggu. Dengan adanya penambahan petugas loket maka akan memberikan kemudahan petugas dalam menerima berkas dan juga menginput data.

2. *Responsiveness*

*(*Pertanggungjawaban)

Responsiveness diartikan sebagai kesadaran atau keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Sebagai pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat seyogyanya memiliki rasa keasadaran atau keinginan dalam memberikan pelayanan yang cepat sehingga tumbuh rasa bertanggungjawab terhadap

pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan pengertian tersebut, menyangkut kualitas pelayanan pembuatan TDP yaitu bagaimana keinginan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan TDP.

Kegiatan jemput izin sudah sering dilakukan oleh BP2T dengan tujuan memudahkan masyarakat yang ingin membuat TDP lebih cepat. Kegiatan ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk mengurus pembuatan TDP dan proses pembuatan memang lebih cepat. Hal itu dikarenakan bahwa pada saat jemput izin itu berlangsung petugas dan pejabat yang terlibat dalam pelayanan pembuatan TDP berada ditempat jemput izin. Sehingga pelayanan pembuatan TDP memang lebih cepat. Namun kegiatan jemput izin ini tidak dilakukan pada setiap harinya akan tetapi pada saat-saat tertentu saja.

3. *Assurance* (Jaminan)

   Assurance atau jaminan yaitu pengetahuan/ wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen. Dalam hal pelayanan pembuatan TDP, dimensi jaminan adalah dimensi yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang sopan akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi masyarakat yang memiliki urusan pembuatan TDP untuk memberikan penilaiannya atas pelayanan yang disajikan.

   Petugas loket dalam menerima berkas yang masuk tidak asal-asalan namun diperiksa dengan teliti hingga dua sampai 3 kali. Dengan demikian, pengetahuan petugas dalam menjalankan proses pelayanan sudah baik dalam artian bahwa petugas tersebut dalam menerima berkas yang masuk itu diperiksa dengan hati-hati.

   Petugas dalam pembuatan TDP telah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP. Jika ada masyarakat yang bertanya mengenai pengurusan pembuatan TDP, petugas pelayanan memberikan informasi dengan sopan, tidak dengan marah-marah ataupun hal-hal lain yang dapat

menimbulkan ketidak nyamanan masyarakat dalam mengurus pembuatan TDP. Bahkan kesopanan petugas sudah seperti di Bank, yang kita ketahui bahwa Bank telah memiliki kesopanan dan keramahan yang baik.

Apabila ada persyaratan yang masih belum terpenuhi maka dengan percaya diri petugas pelayanan akan menyampaikan kekurangan persyaratan tersebut kepada orang tersebut. Dengan demikian petugas pelayanan telah percaya diri dengan kemampuannya dalam memeriksa berkas yang masuk.

Kepedulian petugas dalam memberikan informasi tentang persyaratan pembuatan TDP sudah baik. Hal itu terbukti dengan sikap kepedulian petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang berurusan. Kepedulian petugas dalam memberikan informasi tentang persyaratan sangatlah penting. Dengan informasi yang didapatkan oleh masyarakat yang berurusan akan memberikan kelancaran dalam proses pelayanan.

4. *Emphaty (*Empati)

   Emphaty yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Di dalam pelayanan, dimensi empati menjelaskan bagaimana petugas/ BP2T memberikan pendekatan kepada masyarakat yang berurusan. Aspek ini juga sangat diharapkan oleh masyarakat. Dengan pendekatan yang baik akan memberikan kenyamanan masyarakat dalam berurusan.

   Salah satu upaya yang dilakukan dalam memberikan pendekatan kepada masyarakat yaitu menggratiskan biaya pembuatan TDP. Dengan membebaskan biaya pembuatan TDP diharapkan dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam berurusan. Hal itu juga merupakan upaya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

   Selanjutnya yaitu memberikan perlindungan kepada masyarakat yang berurusan. Perlindungan yang dimaksudkan yaitu bahwa apabila masyarakat yang berurusan telah memenuhi persyaratan dengan lengkap dan benar, BP2T berkewajiban mengeluarkan TDP kepada yang bersangkutan. Bahwa apabila masyarakat telah memenuhi

semua persyaratan yang ada dan dengan benar, maka perlindungan yang diberikan BP2T kepada masyarakat yang berurusan yaitu berkewajiban mengeluarkan TDP, selama yang bersangkutan telah memenuhi semua persyaratan yang ada.

Selanjutnya aspek yang terakhir dalam dimensi ini yaitu berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebagai pemberi pelayanan sudah seyogyanya untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Untuk dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat perlu terjalin nya komunikasi yang baik antara si pemberi pelayanan dengan si penerima pelayanan, sehingga maksud dan tujuan dapat terpenuhi. Untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat, pihak BP2T telah memiliki kotak pengaduan, hal ini untuk mengetahui keluhan, saran atau tanggapan terkait pelayanan yang diberikan.

Usaha pihak BP2T untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat sudah cukup baik. Hal itu terbukti dengan adannya kotak pengaduan yang diletakkan didekat loket pelayanan. Dengan harapan bahwa terjadinya komunikasi yang baik antara pihak BP2T dan masyarakat yang berurusan demi terciptanya pelayanan yang semakin baik. Tidak hanya itu saja, untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat, pihak BP2T juga memberikan pelayanan berupa pengadaan *dispnser* yang berada di ruang tunggu loket. Hal ini menunjukkan bahwa pihak BP2T telah berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

5. *Tangibles* (Terjamah)

Tangibles dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan dalam segi penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/ perlengkapan yang menunjang pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan TDP yang dilakukan oleh BP2T penampilan petugas dan fasilitas fisik merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang proses pelayanan dari tahap awal hingga akhir. Dengan penampilan petugas yang baik akan memberikan kepercayaan diri kepada petugas pelayanan dan juga akan

memberikan kesan yang baik pula kepada masyarakat yang berurusan.

Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik yaitu adanya baju seragam yang dimiliki oleh pegawai BP2T menunjukkan bahwa BP2T telah memberikan inovasi dalam berpakaian demi meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Dengan harapan bahwa keseragaman pakaian tersebut dapat memberikan nuansa beda bagi masyarakat yang berurusan sehingga masyarakat merasa senang dalam berurusan. Dengan demikian, BP2T telah melakukan langkah yang bagus dalam memberikan kekompakan dalam hal berpakaian.

Selanjutnya fasilitas fisik seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang proses pelayanan.

Fasilitas yang dimiliki oleh BP2T memang cukup baik. Namun masyarakat masih memerlukan adanya meja untuk mengisi formulir. Dengan adanya meja akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengisi formulir yang kemudian diserahkan kepada petugas loket untuk diperiksa.

Proses pelayanan pembuatan TDP telah menggunakan sistem komputer sehingga peralatan seperti komputer dan *printer* dalam pencetakan TDP sangatlah penting. Dari peralatan yang ada ini masih ditemukannya kendala dalam proses pembuatan TDP yaitu terkait masalah *printer*.

Pada bagian pencetakan TDP, *printer* merupakan hal yang sangat penting. Jika printer rusak atau macet maka akan berpengaruh terhadap proses pelayanan yang diberikan. Karena pada kenyataanya, pegawai selalu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, oleh karena itu harus didukung oleh peralatan yang memadai.

D. SIMPULAN

1. Simpulan dan Keterbatasan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengemukakan kesimpulan sebagai berikut.

a. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/ pelanggan. Berdasakan hasil wawancara dan observasi dapat dilihat bahwa *reliability* petugas dalam memberikan

pelayanan pembuatan TDP masih belum terlaksana dengan baik. Hal itu terbukti dengan pelayanan pembuatan TDP yang memerlukan waktu lebih dari satu hari sehingga pelayanan masih belum maksimal.

b. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban*)* yaitu kesadaran/ keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa keinginan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat sudah baik . Hal itu terbukti dengan adanya kegiatan jemput izin yang merupakan rasa tanggungjawab atau kesadaran BP2T dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

c. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan/ wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen. Pelayanan pembuatan TDP dari segi pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik. Hal itu terbukti dengan teguran petugas loket kepada seorang yang mengurus pembuatan TDP yang ternyata belum memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan juga sudah baik. Jika ada masyarakat yang bertanya mengenai pengurusan pembuatan TDP, petugas pelayanan memberikan informasi dengan sopan, tidak dengan marah-marah ataupun hal-hal lain yang dapat menimbulkan ketidak nyamanan masyarakat dalam mengurus pembuatan TDP.

Kepercayaan diri petugas dalam memberikan pelayanan juga baik. Hal itu terbukti dari kelengkapan persyaratan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengurus pembuatan TDP. Apabila ada persyaratan yang masih belum terpenuhi maka dengan percaya diri petugas pelayanan akan menyampaikan kekurangan persyaratan tersebut kepada orang tersebut. Serta respek atau kepedulian petugas pelayanan dalam melayani masyarakat yang berurusan juga sudah baik. Hal itu terbukti dengan sikap kepedulian petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang berurusan.

d. *Emphaty* (Empati) yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan,

berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Dari hasil analisis, dimensi *emphaty* dalam kualitas pelayanan pembuatan TDP sudah berjalan dengan cukup baik. Pelayanan pembuatan TDP dari segi pendekatan sudah cukup baik. Hal itu terbukti dengan pembebasan biaya pembuatan TDP. Selanjutnya yaitu dari segi pemberian perlindungan kepada masyarakat yang berurusan juga sudah cukup baik.

Hal itu terbukti bahwa apabila masyarakat telah melengkapi semua persyaratan dengan benar, maka BP2T berkewajiban untuk mengeluarkan TDP yang bersangkutan dan selama masyarakat tersebut mengikuti aturan yang berlaku. Yang terakhir dalam dimensi ini yaitu berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen juga sudah cukup baik. Hal itu terbukti dengan adannya kotak pengaduan yang diletakkan didekat loket pelayanan serta penyediaan dispenser kepada kepada masyarakat yang berurusan.

e. *Tangibles* (Terjamah) yaitu penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/ perlengkapan yang menunjang pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa *tangibles* (terjamah) dalam memberikan pelayanan pembuatan TDP sejauh ini masih kurang. Fasilitas fisik pada pelayanan pembuatan TDP masih terdapat beberapa yang perlu dilengkapi oleh BP2T. Masyarakat masih memerlukan meja untuk menulis formulir. Karena pengisian formulir dilakukan oleh masyarakat yang bersangkutan. Selain itu, dalam memberikan pelayanan yang cepat petugas pencetakan masih memerlukan penggantian printer baru karena printer lama sudah sering macet yang pada akhirnya akan menghambat proses pencetakan TDP.

2. Keterbatasan

Adapun yang menjadi keterbatasan penelitian adalah sibuknya pejabat yang menjadi informan sehingga menyulitkan peneliti untuk melakukan wawancara. Selain itu, masyarakat yang menjadi informan juga ada yang menolak untuk wawancarai.

E. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pengasuh

dan pengelola serta keluarga besar Program Studi Ilmu Pemerintahan yang selama ini telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang berharga. Selain itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, Pemerintah Kota Pontianak serta pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Literatur

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.

Moleong, Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya : Bandung.

Narbuko, Cholid., dan Abu Achmadi. 2005. *Metode Penelitian.* Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif.* Bandung : Hakim Publishing.

Satori. Djam'an dan Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administarsi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang baik).* Bandung : PT. Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung : Alfabeta.

----------. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sulistiyani, Ambar Teguh., Rosidah. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : PT. Refika Aditama.

Tohardi, Ahmad. 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan. Pontianak* : Prodi IP FISIP Untan.

Tesis

Tesisi H. Syarif Thahir Assegaf . 2007 . *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Delta Pawan Kabupaten Ketapang*. Program Magister Ilmu Sosial Universitas Tanjungpura Pontianak.

Tesis Suyanto Tanjung. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang*. Program Magister Ilmu Sosial Universitas Tanjungpura Pontianak.

Bahan Ajar

Bahan Ajar Metodologi Penelitian Kualitatif oleh Ahmad Thohardi, 2012.

Sumber Peraturan / Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Asas-Asas Pelayanan

Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2010 Tentang Uraian Tugas Jabatan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak

Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2013 Tentang Standar Operasional Prosedur Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, Kode Pos 78124
Homepage : http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap	: HARRY RAHMATULHADI
NIM / Periode lulus	: E42010079/ 2014
Fakultas / Jurusan	: ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP	: rahmatulhadiharry@gmail.com/085245064447

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exlusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP) DI KOTA PONTIANAK

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

☐ fulltext
☐ *content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.*

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui 9/2/15
Pengelola Jurnal Prodi IP

Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP . 19620214 198603 1 001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 22 Januari 2015

(HARRY RAHMATULHADI)