

# ANALISIS DIMENSI KUALITAS LAYANAN PERIZINAN PADA KANTOR ADMINISTRASI PERIZINAN KOTA MAKASSAR

Maryadi \*)

***Abstract :** This study was aimed analyze the approval service deminsions in Approval Adminstration Service office of Makassar. This study used descriptive method, this method was considered appropriate with the need obtaining accurate data and information according to studied variables. Data were collected by using questionnaire, and the number of sample studied were the existing approval requests, managed by approval service office of Makassar. Study results indicate the followings: (1) Evaluating results for service dimension including tangibility, reliability, responsiveness, empathy and assurance indicated that majority of responedents showed that evaluation for approval service was not satisfying, (2) Reliability dimension need to be provided with serious attention because this service dimension get most attention from customers or the approval applicants, particularly the procedural mechanisms and approval requirements which were reported by most of respondents less satisfying, this was due to the service provided was likely complicated and the approval administration process considered to consume much time. From this findings, it was suggested to contemplate efforts for the improvement of the approval service.*

***Keywords :** Approval Service and Approval Administration*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik. Bahkan pada dasarnya pembentukan instansi-instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu sebagai organisasi yang melaksanakan tugas pelayanan, tugas pokok dan fungsinya dipengaruhi dan ditentukan oleh prosedur dan kebijakan tertentu, untuk kemudian dipertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat sebagai pemberi mandat. Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan pemerintah harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat penggunaannya. Perhatian akan pemberian kepuasan masyarakat ini sangatlah penting, mengingat kepuasan masyarakat

sebagai tolak ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kepuasan masyarakat adalah terpenuhinya keinginan dan kebutuhan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila masyarakat tidak puas terhadap sesuatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien.

Berdasarkan peraturan daerah pemerintah kota Makassar nomor 13 tahun 2005 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan dibidang pelayanan administrasi perizinan, maka sesuai dengan peraturan daerah tersebut telah berusaha untuk mencari terobosan yang terbaik agar dapat mewujudkan pelayanan prima

kepada masyarakat dalam menciptakan pelayanan terbaik. Sumberdaya Manusia sangat memegang penting guna dikembangkan terutama menyikapi persaingan yang sangat ketat pada persaingan global.

Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar telah mengelola 10 jenis perizinan yaitu mendirikan bangunan (IMB) izin usaha kepariwisataan, surat izin tempat usaha (SITU), surat izin usaha perdagangan (SIUP), izin Trayek, izin usaha industri (IUI), izin usaha jasa konstruksi (IUJK), izin usaha infokom, tanda daftar perusahaan (TDP).

Berdasarkan latar belakang di atas penulis berusaha untuk mengetahui lebih jauh bagaimana tingkat kualitas dan pelayanan perizinan pada kantor pelayanan perizinan administrasi perizinan kota Makassar.

## **B. Masalah Pokok.**

Mengacu pada uraian latar belakang di atas maka dirumuskan beberapa permasalahan pokok yang akan menjadi focus penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada kantor pelayanan. Administrasi perizinan kota Makassar.
2. Strategi apa yang dilakukan dalam upaya peningkatan dimensi pelayanan perizinan pada kantor pelayanan Administrasi pelayanan kota Makassar.

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.**

### **1. Tujuan penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang diurai di atas, maka penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas dan kepuasan pelayanan perizinan kepada masyarakat dan kantor pelayanan perizinan Administrasi perizinan kota Makassar.

## **2. Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat member manfaat sebagai berikut.

- a. Manfaat praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan bahan pertimbangan bagi kantor pelayanan Administrasi perizinan kota Makassar dalam merumuskan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pemohon perizinan.
- b. Manfaat teoritis, yaitu menjadi tambahan pengetahuan bagi penulis khususnya tentang penerapan ilmu manajemen pembangunan daerah dan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Pelayanan (services)**

Merupakan kata yang tidak asing lagi pada setiap insane masyarakat. Namun, kata pelayanan sering kali menimbulkan konotasi yang negative. Oleh karena itu perlu memahami pelayanan tidak sisi yang negative namun dari pengertian yang sebenarnya dan mengapa pelayanan menjadi Image yang negative serta bagai mana membangun pelayanan tersebut agar menjadi prima (Excellent).

Terminology pelayanan berasal dari kata service. Pengertian pelayanan yang sering kita kenaf adalah Aktivitas /manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud Anda tidak dapat memilik. Dalam pengertian ini dapat dua sisi dalam proses pelayanan, yaitu sisi pemberi pelayanan dan sisi penerima pelayan.

Dari sisi pemberi pelayanan memberikan tekanan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan untuk membuat sipenerima layana merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dan dari sisi penerima layana adalah aktivitas, dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Membahas tentang pelayanan dapat dikatakan sebagai bagian penting dari suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi suatu perusahaan yang menawarkan suatu bentuk pelayana kepada pelanggannya.

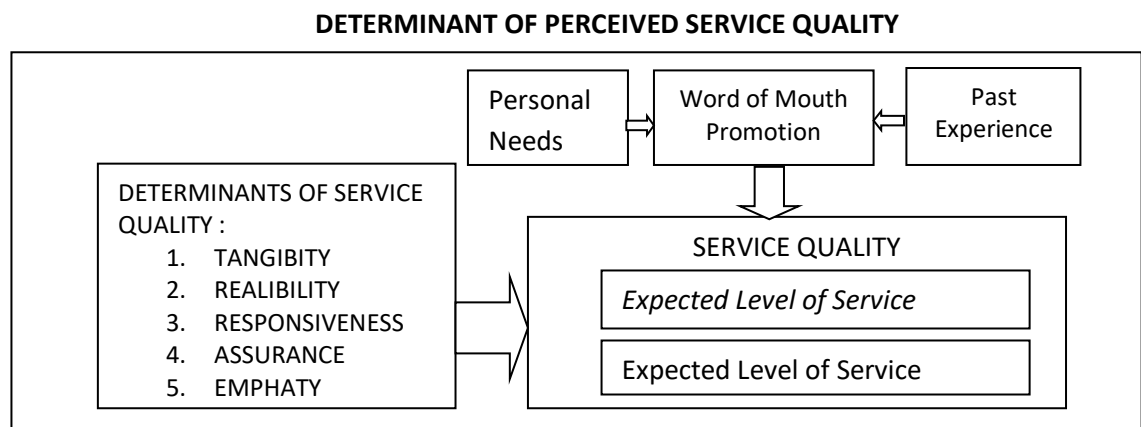
Kotler (1994) menjelaskan bahwa para peneliti pemasaran membuat suatu daftar penentu-penentu mutu pelayanan utama dimana mereka menemukan bahwa pada dasarnya konsumen menggunakan kriteria yang sama, apa pun jenis jasanya. Kriteria penentu mutu pelayanan tersebut adalah :

1. **Akses**  
Jasa tersebut mudah didapat pada tempat-tempat dan waktu yang tepat tanpa banyak waktu mwnunggu.
2. **Komunikasi :**  
Jasa tersebut dijelaskan dengan tepat dan bahasa konsumen.
3. **Komptensi :**  
Para pegawai memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan.
4. **Kesopanan :**  
Para pegawai memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan.

5. **Kreadibilitas :**  
Perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati konsumen
6. **Kehandalan :**  
Jasa diberi seca konsistendan tepat.
7. **Responsif :**  
Pelayan atau respon karyawan cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi oleh konsumen.
8. **Keamanan :**  
Jasa yang diberikan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
9. **Nyata :**  
Bagian-bagian jasa yang berbentuk fisik bebenar mencerminkan kualitas jasa tersebut .
10. **Memahami konsumen :**  
Karyawan benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan dan memberikan perhatian secara Individu.

#### B. Dimensi Kualitas Jasa.

Salah satu cara untuk mengukur gap antara harapan dan kualitas jasa yang dirasakan oleh masyarakat adalah dengan mengenali dimensi yang diidentifikasi oleh Pasuraman, dkk (1991) sebagai faktor-faktor penentu atas kualitas pelayanan jasa, sebagaimana digambarkan sebagai berikut ini :



Sumber : Pasaruman, Zeithaml, Berry. (1991)

Model diatas memperlihatkan bahwa kualitas terbentuk dari dua factor yaitu expected Level of service dan perceive service received, dimana tingkat layanan dipengaruhi oleh promosi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu pelanggan.

Selain itu, kualitas layanan dipengaruhi oleh lima dimensi, yaitu : (1) Tampilan nyata (Tangibility), (2) Keandalan (Reliability), (3) Daya Tangkap (Responsiveness), (4) Jaminan (Assurance), dan (5) Perhatian dan Kepedulian pada pelanggan (Emphaty). Dimensi-dimensi ini mewakili bagaimana pelanggan mengorganisasikan kualitas jasa di dalam pikirannya.

Kotler (1994:561) juga menjelaskan bahwa penentu kualitas suatu pelayanan dapat dibagi kedalam lima kelompok atribut yaitu : Reliability sebagai kemampuan melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya; Sedangkan confidence merujuk pada pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, ini disebut juga dengan “assurance”, tangibility yang merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi, emphaty yang diartikan sebagai peduli atau memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan; dan Responsiveness yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat.

Jika dicermati maka lima dimensi yang disebutkan diatas (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty) dapat dikategorikan sebagai faktor yang dapat dikontrol (controllable factors), Sedangkan tiga faktor lain yang disebutkan kemudian (word of mouth promotion, personnel needs, dan past experience) lebih bersifat tidak dapat dikontrol (uncontrollable factor) sebab selain pengaruh dari lima dimensi yang disebut diatas, maka terdapat banyak hal lain yang berpotensi

untuk membentuk terjadinya ketiga factor tersebut.

Berikut ini diuraikan tentang lima dimensi kualitas jasa sebagaimana disebutkan oleh Parasuraman et al. (1991) dan Kotler (1994):

- a. Tampilan Nyata ( Tangibility ).
- b. Keandalan (Reliability).
- c. Daya Tangkap ( Responsiveness).
- d. Jaminan ( Assurance ).
- e. Perhatian dan Kepedulian (Emphaty ).

### C. Definisi Operasional.

Untuk memberikan pemahaman yang jelas dan kesamaan persepsi dalam menginterpretasikan beberapa istilah dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan sebagai berikut:

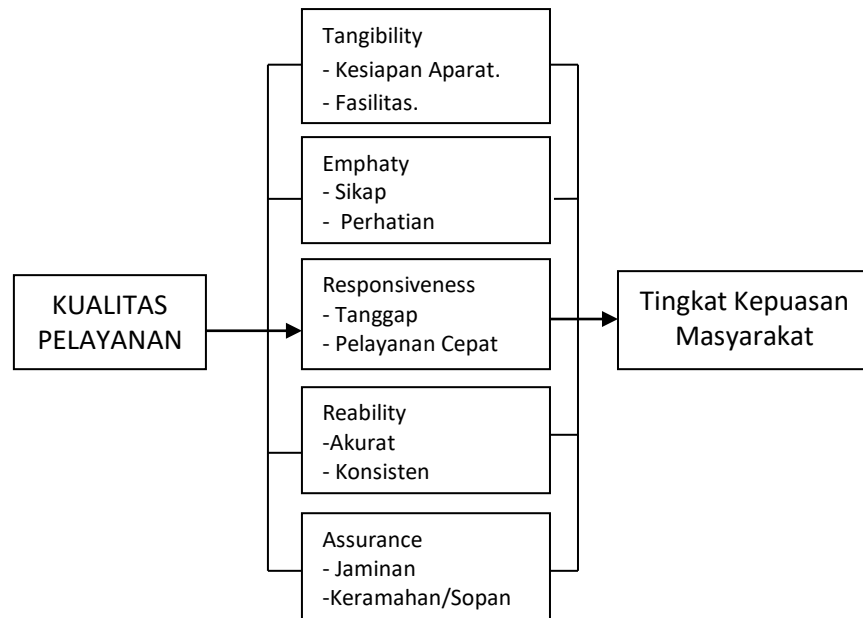
1. Analisa adalah sebagai rangkaian kegiatan pemikiran yang logis, rasional, sistimatis dan objektif dengan menerapkan teknologi atau teknik ilmu pengetahuan untuk melakukan pengkajian, penelaahan, penguraian, perincian dan pemecahan suatu objek sasaran ( Soejadi.1995:107).
2. Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
3. Perizinan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pemberian izin yang dimaksudkan untuk pengawasan dan pengendalian kegiatan tertentu.
4. Prosedur adalah rangkaian proses atau tata kerja yang harus ditempuh dalam rangka penyesuaian sesuatu pelayanan.
5. Persyaratan adalah segala sesuatu yang harus dipenuhi oleh suatu masyarakat sebagai penerima layanan.

### D. Kerangka Pikir.

Dalam rangka melakukan penelitian, maka kerangka pikir penelitian

yang menjadi acuan dalam membahas penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1. Kerangka Pikir



### E. Hipotesis.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka yang menjadi hipotesa penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesiapan pegawai dan fasilitas kerja dalam memberikan pelayanan perizinan Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar.
2. Bagaimana sikap dan perhatian dalam memberikan pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan administrasi Perizinan Kota Makassar.
3. Bagaimana kesanggupan serta tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, konsisten serta kemampuan pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar.

## HASIL PENELITIAN

### A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar

#### 1. *Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi.*

Dasar hokum pembentukan kantor pelayanan administrasi perizinan kota Makassar mengacu pada peraturan daerah Nomor 13 Tahun 2005 tentang pembentukan, Susunan Organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan Adminstrasi Perizinan Kota Makassar.

Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan sebagai unsure pelaksana pemerintah kota yang mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan, koordinasi dan pegendalian di bidang pelayanan administrasi peneliti-

an dan penerbitan izin, penerimaan dan pembukuan serta pelaporan. Pelayanan administrasi perizinan tidak lepas adanya unsur-unsur koordinasi dan sinkronisasi yang diterapkan di dalam melaksanakan tugas-tugas pokok kantor pelayanan administrasi perizinan.

Kedudukan kantor pelayanan administrasi perizinan sebagai unsur pelaksana pemerintahan kota yang dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui sekretaris daerah.

Dalam melaksanakan tugas kantor pelayanan administrasi perizinan Kota Makassar mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rumusan kebijakan pelaksanaan dibidang pelayanan administrasi dan meningkatkan pelayanan izin-izin kepada masyarakat.
- b. Penyusunan rumusan kebijakan teknis pelaksanaan dibidang penerbitan izin-izin yang telah mendapat rekomendasi dari instansi terkait.
- c. Penyusunan rumusan kebijakan pelaksanaan pengelolaan pungutan biaya perizinan dan pembukuan.
- d. Penyusunan bimbingan dan pengendalian pelaksanaan koordinasi dan penyusunan program pendataan izin dan pembuatan laporan izin yang telah diterbitkan.
- e. Pengelolaan administrasi unsure tertentu.

## **2. *Visi dan Misi Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar.***

Visi, penetapan visi merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan suatu organisasi, visi tidak hanya pada waktu mulainya berkarya, tetapi juga pada kehidupan berorganisasi selanjutnya. Visi adalah cara pandang jauh kedepan organisasi pemerintahan harus dibawah agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif.

Untuk mempertahankan eksistensi dan keunggulan dalam persaingan yang semakin ketat dalam lingkungan yang menjalani perubahan yang sangat cepat dewasa ini untuk membagi hal tersebut maka harus dilakukan perubahan kearah perbaikan dalam satu tahapan yang konsisten dan berkelanjutan.

Tahapan dalam rangka perubahan dimaksudkan saat dimulai dengan perumusan visi kantor pelayanan perizinan Kota Makassar yang jelas dengan dasar rumusan :

- a. Mencerminkan apa yang ingin dicapai.
- b. Memberikan arah dan focus strategi yang jelas.
- c. Mampu menjadi perekat dan menyatukan berbagai gagasan yang terdapat dalam organisasi.
- d. Memiliki orientasi terhadap masa depan sehingga segenap jajaran harus berperan dalam mendefinisikan dan membentuk masa depan organisasi.
- e. Mampu menumbuhkan lingkungan organisasi.
- f. Mampu menjalin kesinambungan kepemimpinan organisasi.

Dengan acuan sebagaimana tersebut diatas dan dikait-

kan dengan tugas pokok dan fungsi dirumuskan visi kantor pelayanan administrasi perizinan Kota Makassar sebagai berikut :  
**“ Mewujudkan Pelayanan Cepat, Terbuka dan Tidak Berbelit-Belit.**

Visi tersebut mengandung makna :

- a. Mewujudkan pelayanan cepat dalam pengertian pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu, serta adanya kesederhanaan prosedur pelayanan yang diselenggarakan secara mudah dan senantiasa mendahulukan serta memberikan hasil yang optimal kepada masyarakat.
- b. Mewujudkan pelayanan secara terbuka dapat dicerminkan keterbukaan yang memberikan pengertian agar masyarakat mudah dalam memahami proses perizinan.
- c. Tidak berbelit-belit memberikan pengertian melalui pemberian kemudahan dalam proses pelayanan dan kelancaran serta keterbukaan yang secara cepat, tepat dan pasti kepada masyarakat serta dapat dipertanggungjawabkan.

Misi sebagai langkah lebih lanjut untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, maka harus dirumuskan pula misi kantor pelayanan administrasi perizinan kantor Makassar yang jelas dan tegas.

Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi dan sasaran yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu melalui penerapan strategi yang telah dipilih.

Penetapan misi kantor pelayanan Administrasi perizinan kota Makassar memperhatikan masukan pihak-pihak yang berkepentingan dirumuskan sebagai berikut :

- a. Peningkatan kualitas pelayanan pengolahan perizinan disemua bidang wilayahkota Makassar.
- b. Peningkatan dan pengembangan sistem pengolahan perizinan melalui inovasi teknologi.
- c. Peningkatan profesionalisme dan pemanfaatan potensi sumberdaya yang ada secara optimal untuk mencapai tujuan yang Efektif dan Efisien.
- d. Peningkatan dan pemanfaatan koordinasi system pengelolaan sumber pendapatan daerah disektor perizinan.
- e. Peningkatan dan pengendalian Administerasi.
- f. Peningkatan dan pemanfaatan koordinasi system pengelolaan pelayanan perizinan dengan instansi yang berhubungan dengan perizinan.

### **3. Program dan Kegiatan Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar.**

- a. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan.
- b. Pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan.
- c. Peningkatan Profesionalisme dan pemanfaatan potensi sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

- d. Peningkatan pengelolaan sumberdaya pendapatan daerah dibidang perizinan.
- e. Peningkatan dan pengendalian Administerasi.

Penghayatan lebih mendalam dan penguasaan visi dan misi organisasi dan melaksanakan setiap kegiatan sesuai tugas pokok dan fungsi secara integrasi dengan masyarakat dan unit organisasi terkait lainnya dalam jajaran kota Makassar.

Dalam rangka kelancaran pencapaian tujuan dan sarana kegiatan pengelolaan pelayanan Administerasi perizinan perlu dibarengi dengan :

- a. Kesiapan sumberdaya manusia yang berprofesional dan bertanggung jawab (disiplin).
- b. Kesiapan alat perlengkapan pendukung kerja yang memadai.
- c. Ketersediaan dana untuk pembiayaan pelaksanaan tugas-tugas.
- d. Dukung dan peran aktif masyarakat dalam berbagai aspek menyangkut pengembangan kota pada umumnya, khususnya yang terkait dengan perizinan.

**B. Analisis Dimensi Pelayanan Perizinan.**

Analisa pelayanan perizinan ini didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan yaitu :

- 1. Tampilan nyata-fisik (tangibility)
- 2. Keandalan (reability)
- 3. Daya tangkap (responsiveness)
- 4. Perhatian atau kepedulian (Emphaty)
- 5. Jaminan (Assurance)

Atribut layanan yang ditetapkan ini dan kemudian digunakan

sebagai indicator untuk mengetahui bagaimana kualitas dan kepuasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .

- 1. Analisis dimensi pelayanan tampilan fisik/nyata (tangibility). Untuk kondisi tata ruang kantorn,sala satu faktor utama layanan yang harus diberikan untukl mewudkan suatu layanan perizinan pada kantor pelayanan perizinan kota Makassar adalah kondisi tata ruabng kanto yang merupakan pendukung dalam memberikan pelayanan.

No	Kriteria	Frekuensi	Persen
1	Sangat baik	3	6,0
2	Baik	12	24
3	Kurang Baik	27	54
	Baik	8	16
	Tidak Baik		
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber data primer 2007*

- 2. Analisis Dimensi kehandalan (reliability) Untuk mencapai suatu layanan perizinan yang berkualitas, maka salah satu faktor utama yang harus diberikan adalah kehandalan (reliability)yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang dijanjikan sebagai akurat yang dapat diandalkan. Pada dimensi kehandalan (reliability) kualitas layanan diukur dengan Atribut indicator berupa “kejelasan informasi yang dibutuhkan oleh pemohon perizinan”, “prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit” dan “ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan”.
- 3. Analisis Pelayanan Daya tanggap (responsiveness) Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan layanan perizinan,



maka salah satu dimensi yang harus diberikan adalah daya tangkap (responsiveness, yaitu merupakan keinginan dan kemampuan untuk membantu masyarakat dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat dalam menghadapi tuntutan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Dalam penelitian ini, Dimensi daya tanggap menggunakan tiga atribut layuanan yang dianggap mempengaruhi yaitu : Staf atau pegawai layanan senang tiasa merespon dan melayani dengan baik setiap masyarakat yang datang, setiap pegawai pelayanan harus melayani masyarakat dengan cepai dan tanggap terhadap penyelesaian masalah masyarakat sesuai dengan keluhan danuntutannya .

4. Analisis dimensi pelayanan untuk perhatian (Emphaty)

Untuk menciptakan suatu layanan perizinan memuaskan maka salah satu unsur yang harus ada kepedulian atau perhatian terhadap keluhan masyarakat, perhatian bermakna keadaan mental yang membuat seseorang merasa mengidentifikasi diri kedalam perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau hal lain rasa peduli, untuk memberikan perhatian khusus secara individual kepada masyarakat.

5. Analisi Dimensi Pelayanan Untuk Jaminan (Assurance).

Untuk mewujudkan kepuasan masyarakat pada pelayanan perizinan pada kantor pelayanan administrasi perizinan Kota Makassar, maka salah satu dimensi yang harus diperhatikan adalah dimensi pelayanan

jaminan (assurance). Assurance diartikan sebagai kesopanan, pengetahuan, dan kemampuan instansi atau pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya dan yakin pada diri sendiri pelanggan atau masyarakat terhadap layanan perizinan, atau member jaminan keyakinan yang tinggi atau kualitas layanan yang diberikan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan respon atau pemohon perizinan dilihat dari dimensi tampilan fisik/nyata (Tangibility) yang terdiri dari kondisi tata ruang, penampilan staff atau pegawai, dimana sebagian besar responden memberikan penilaian kurang baik. Sedangkan untuk peratalatan dan fasilitas kerja dikantor perizinan sangat memenuhi standar pelayanan sehingga responden memberikan tanggapan yang baik dan fasilitas tersebut telah dimanfaatkan dengan baik.
2. Dari hasil penelitian khususnya untuk dimensi pelayanan kehanmdalan yang terdiri atas masalah informasi yang dibutuhkan responden, perosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan untuk ketepatan waktu pelayanan, dimana pelayanan besar responden atau permohonan perizinan memberikan penilaian kurang ,memuaskan . Hal ini disebabkan karena birokerasi pelayanan perizinan sangat panjang dan lama.

3. Berdasarkan hasil analisis untuk dimana pelayanan daya tetap (Responsiveness) yang terdiri dari aspek penilaian tentang staf/pegawai dalam pelayanan merespon/melayani pelanggan yang datang, pegawai melayani pelanggan dengan cepat dan tanggap, dan penilaian tentang staf/pegawai dapat menyelesaikan masalah pelanggan sesuai dengan keluhan pelanggan, dimana sebagian besar responden memberikan tanggapan penilaian kurang memuaskan.
4. Analisis Dimensi pelayanan untuk perhatian (Emphati) yang terdiri dari pemohon merasa muda dalam menghubungi instansi pelayanan, staf pegawai pelayanan senang tiasa memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan kepada pelanggan dan memperhatikan jika ada keluhan dari pelanggan dimana untuk dimensi ini responden memberikan tanggapan kurang memuaskan.
5. Untuk hasil analisis dimensi pelayanan untuk jaminan (Assurance) yang terdiri dari aspek penilaian tentang sifat pegawai yang memiliki kemampuan pengetahuan dibidang pekerjaannya harus melaksanakan pekerjaan dengan baik, dan peruses pelayanan bersifat standar dan berlaku untuk semua orang dimana pelanggan atau pemohon perizinan memberikan penilaian kurang memuaskan.

## B. Saran

Dari kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka saran yang diajukan untuk perbaikan pelayanan perizinan pada kantor pelayanan Administerasi perizinan kota Makassar sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi tangibilitydi perlukan upaya perbaikan khususnya pada tata ruang kantor dan peralatan serta fasilitas kerja agar pemohon perizinan atau masyarakat dapat menikmati suatu pelayanan yang baik dan professional.
2. Dimensi pelayanan keandalan (Reability)
3. Dalam meningkatkan kepuasan serta kualitas layanan diperlukan suatu penyederhanaan prosedur dan mekanisme kerja agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon perizinan dapat dilayani sesuai standar pelayanan yang ada.
4. Untuk Dimensi daya tanggap (responsiveness) diharapkan pegawai perizinan tanggap dan responsif dalam memberikan layanan serta dapat memberikan solusi tas keluhan-keluhan masyarakat pemohon perizinan.
5. Dimensi layanan perhatian (Emphaty). Dimensi ini diharapkan mendapat perhatian dalam upaya ningkatkan kualitas khususnya masalah informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sebai pemohon perizinan agar masyarakat dapat mengakses sega informasi tentang perizina.
6. Dimensi layanan jaminan (Assurance). Dimensi layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan kompetensi seseorang karyawan/pegawai dalam meningkatkan kemampuan teknis untuk mendukung peningkatan pelayanan prima.

## DARTAR PUSTAKA

- Abdula, (2001), *Service Excellence*, Jakarta, Bank DKI.
- Arikunto, (1995), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta, Penerbi. Rineka Cipta.
- Gurnitowati, (1998), *Perinsip-perinsip Layanan Prima*, Jakarta, Penerbit. Haji Mas Agung.
- Kotler, Philip, (1987), *Analisis Manajemen Pemasaran*, London, Planning and Control, 5<sup>th</sup> ed, Penerbit. Prentice Hall Inc.
- Kotle, Philip (1994), *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Ahli bahasa: Ancela Anitawati.....”, Hermawan. Penerbit. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupyoadi, Rambat, (2001), *Manajemen pemasaran Jasa: Teori dan Peraktek*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lembaga Administerasi Negara, (2003), *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Penerbit.PAN. Jakarta.
- Moenir, (2006), *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Penerbit. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Osborne, Davit, (1999), *Reinventing Government*. Reading M. A.A. Penerbit. Plane Book Prentice Hall Inc. London.
- Parasuraman, (1990), *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation*. Penerbit. The Free Press. New York.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, (1991), *Delivering Quality Service*. Penerbit *Macmillan Publishing Co. Inc.* New York.
- Rangkuti, Fredy, (2002), *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan strategi Meningkatkan kepuasan Pelanggan*. Penerbit. PT. Gramedia Pustaka.Jakarta.
- Soejono, (1995), *Memperkuat wibawah sector Publik*. Penerbit. LP3ES. Jakarta.
- Schoedar, P, (1994), *Improving Quality and Performance Misccoury*, Penerbit Year Book In. Mosby.New York.

\*) Penulis adalah Dosen Tetap Yayasan Pendidikan Nobel Indonesia dan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar.