



JPEKA

Vol. 2 No. 1 Mei 2018

Hal. 29 - 48

## JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI, MANAJEMEN DAN KEUANGAN

# Analisis Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau

Hendra Riofita

*Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan,  
UIN Suska Riau, hendrariofita@yahoo.com*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan potret pelayanan dan menganalisis pengaruh pelayanan prima (prosedur pelayanan, keterbukaan informasi pelayanan, kepastian pelayanan, profesional pelayanan, manajemen pelayanan dan fasilitas pelayanan) terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau. Desain penelitian ini menggunakan model riset korelasional (*correlational research*). Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 33 orang. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa seluruh indikator pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BP2T Propinsi Riau dengan besarnya kontribusi pengaruh secara keseluruhan sebesar 72,1% dan termasuk dalam kategori baik. Hasil kontribusi masing-masing indikator pelayanan prima dalam penelitian ini adalah (1) Prosedur pelayanan BP2T termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 65,15%, (2) Keterbukaan Informasi Pelayanan termasuk dalam kategori kurang dengan persentase 58,33%, (3), Kepastian pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 86,36%, (4) Profesionalisme pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 81,06% (5) Manajemen pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 74,24% dan (6) Fasilitas pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 75,75%.

**Kata Kunci:** Prosedur, Keterbukaan, Kepastian, Profesionalisme, Manajemen, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Publik.

### Abstract

*This research was aimed at describing the service and analyzing the influence of service excellence (service procedures, service information openness, service certainty, service professionalism, service management and service facilities toward the quality of service of BP2T Provinsi Riau. This research was designed in correlational research. Data were collected by using questionnaire and then analyzed in descriptive statistic and multiple linear regression. This research showed that (1) Service procedures of BP2T was in medium category with the percentage 65,15%, (2) Information openness of service was in less category with the percentage 58,33%, (3) Service certainty was in very good category with the percentage 86,36%, (4) Service Professionalisme was in good category with the percentage 81,06%, (5) Service management was in good category with the percentage 74,24%, and (6) Service facilities were in good category with the percentage 75,75%.*

**Keywords:** *Procedures, Openness, Certainty, Professionalisme, Management, Facilities and Public Service Quality.*

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Pada awalnya instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) dikembangkan oleh peneliti pemasaran untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Hasan:2014).

Ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat *intangibile* (tidak nyata/ tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur. Idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan, yakni penilaian pada pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian pada penyedia pelayanan (*service providers*). Zaithaml, Parasuraman dan Bery (1990) dalam Rathee, Deveshwar, dan Rajain (2014) mengembangkan *service quality* model dalam sebuah instrumen skala pengukuran multi dimensi yang dinamakan *servqual* dengan menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi, yakni *tangible* (nyata, berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Aryani dan Rosinta (2010) dalam penelitiannya mengidentifikasi kualitas pelayanan sebagai tingkat perbedaan persepsi dan harapan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi pembentuk kualitas layanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles*) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Mengacu kepada UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, hakekat otonomi daerah adalah hak dan kewenangan yang didelegasikan pemerintah pusat ke masing-masing daerah untuk mengurus daerahnya masing-masing. Dengan adanya kewenangan untuk mengurus daerahnya sendiri, maka setiap daerah berhak untuk merumuskan kebijakan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahannya masing-masing. Setiap daerah dapat membuat inovasi dan melakukan terobosan-terobosan tertentu dalam rangka mempercepat peningkatan kesejahteraan rakyatnya. Salah satu diantaranya adalah pelayanan masyarakat di bawah satu atap dan para pejabat beserta aparat pelaksanaannya dituntut mempunyai kemampuan dan keterampilan yang lebih berkualitas dan cepat dalam melayani masyarakat (pelanggan) dengan pelayanan yang prima. Tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan pelayanan masyarakat. Bagi pemerintah sendiri, citra pelayanan prima merupakan upaya untuk mewujudkan iklim pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui kebijakan pelayanan masyarakat berupa penilaian dan penghargaan citra pelayanan prima sebagai pelayanan percontohan.

Sebagai bagian dari upaya penting dan konsistensi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, merumuskan definisi operasional tentang pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Dengan demikian pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi negara sebagai abdi negara untuk melayani masyarakat. Pelayanan publik timbul dari kepentingan pribadi atau himpunan kepentingan dari sekelompok orang atau masyarakat dengan intensitas yang berbeda tetapi tidak bertentangan dengan norma

masyarakat serta aturan yang berlaku, disamping itu pemenuhan layanan kepentingan publik juga sangat tergantung pada: faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik; faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum; faktor organisasi dan sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; dan faktor ketrampilan petugas dan sarana/fasilitas dalam pelaksanaan pelayanan (Moenir, 2008).

Tujuan pelayanan prima menurut (Elhaitammy, 1990) adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang tentunya didapat sebagai akibat dari kualitas layanan yang baik yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) pelanggan, serta semakin profesionalnya kinerja (*performance*) dari unit pelayanan.

Padahal pandangan publik di berbagai daerah menunjukkan kesan bahwa keluhan pelanggan (masyarakat) terjadi karena pelayanan petugas lambat, prosedur berbelit-belit, tidak transparan, kolusi, diskriminasi, tidak berkepastian, menunggu lama, dan berlarut-larut, sementara yang mereka inginkan adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Keinginan publik ini senada dengan penelitian (Septianita, Winarno, dan Arif, 2014) yang secara khusus menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* PT. Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember. Hasil penelitian (Zein M. H. M., 2014) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pembuatan ijin mendirikan bangunan didapatkan fakta bahwa harapan masyarakat pengguna ijin adalah ketepatan waktu dan kemampuan organisasi atau lembaga menyelesaikan permasalahan yang timbul, melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat pengguna ijin, pengetahuan dan kecakapan SDM, serta kebersihan dan kerapian ruangan tempat bekerja.

BP2T Provinsi Riau sebagai institusi pemerintah yang memberikan pelayanan perizinan terhadap masyarakat tentunya harus mengarah kepada penyelesaian pekerjaan yang efisien, efektif dan terbuka sebagai bentuk akuntabilitas publik dalam mewujudkan iklim pemerintahan yang baik (*good govenance*) khususnya di kantor BP2T Provinsi Riau.

Setiap pelanggan (masyarakat) memiliki hak yang sama atas pelayanan publik yang baik. Pelayanan yang kurang baik akan mengakibatkan mereka tidak puas, hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya/ lemahnya kesadaran terhadap tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pimpinan, staf, sistem, prosedur, dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan, pengorganisasian tugas pelayanan belum sesuai, pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup minimal mereka, kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, dan tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Jika ini *error* menjadi sebab terjadinya keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, ketepatan waktu, kuantitas dan kualitas pelayanan masih sangat rendah.

Rendahnya kinerja pelayanan akan menciptakan citra buruk pada instansi pemerintah, dimana pelanggan (masyarakat) yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada orang lain (*negative word of mouth*). Sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan akan menjadi nilai tambah yang menyebar secara positif (*positive word of mouth*) yang sulit dikendalikan oleh organisasi karena merasa puas terhadap pelayanannya.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam tentang kualitas layanan BP2T dengan judul: *Analisis Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pekanbaru Riau* dengan fokus kajian penelitian dirumuskan sebagai berikut: Bagaimanakah potret pelayanan BP2T Provinsi Riau dan apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau? Adapun tujuan penelitian dilakukan adalah untuk mendeskripsikan potret pelayanan BP2T Provinsi Riau dan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau

Manfaat penelitian ini secara akademik adalah sebagai sumber informasi dan referensi bagi lintas ilmu dalam mengembangkan kajian kualitas layanan, baik yang berkaitan dengan bisnis maupun dengan bidang pelayanan masyarakat, serta bisa pula menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain dalam mengembangkan penelitian kualitas pelayanan pada perspektif ilmu yang berbeda. Disamping itu, penelitian ini diharapkan bisa juga memberi masukan praktis bagi pimpinan, staf dan pegawai BP2T Provinsi Riau tentang kualitas pelayanan yang telah mereka berikan kepada masyarakat sehingga dapat merumuskan tindakan dan kebijakan yang lebih tepat tentang peningkatan pelayanan prima di masa yang akan datang.

Adapun indikator kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang asas, prinsip, dan standar pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan seperti berikut ini:

**Tabel 1. Indikator Pelayanan Publik**

Aspek Pelayanan		Definisi
1	Kesederhanaan	prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2	Kejelasan	persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3	Kepastian waktu	pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4	Akurasi	produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5	Keamanan	proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6	Tanggung jawab	pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7	Kelengkapan sarana dan prasarana	tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
8	Kemudahan akses	tempat, lokasi dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan	penyedia pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10	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.
11	Prosedur pelayanan	prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
12	Waktu penyelesaian	waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.
13	Biaya pelayanan	biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
14	Produk pelayanan	hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
15	Kompetensi petugas pemberi pelayanan	kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada tabel diatas, penelitian ini difokuskan kepada prosedur pelayanan, keterbukaan, kepastian, tingkat profesionalisme, manajemen pelayanan, fasilitas pelayanan yang dapat menghasilkan mutu dan manfaat bagi masyarakat pengguna.

### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur serta tata cara pelayanan harus sederhana, mudah dipahami, dan dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Demikian juga persyaratan yang diwajibkan mudah diperoleh dan tidak menambah beban masyarakat. Prosedur pelayanan menunjuk pada sebuah prosedur tetap/standar operasional pelayanan (SOP), terutama yang berkaitan dengan ketersediaan prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana pelaksanaannya, dilaksanakan secara konsisten atau tidak, dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan

### **Keterbukaan Informasi Pelayanan**

Merupakan bentuk pelayanan yang berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan biaya/tarif layanan diketahui oleh masyarakat, dan penunjang kelancaran pelayanan. Pelayanan yang memiliki keterbukaan informasi (*transparansi*) apabila semua informasi yang relevan tentang sistem, prosedur, mekanisme serta hak dan kewajiban

menyangkut pelayanan dapat diperoleh secara bebas dan wajar oleh semua orang. Informasi pelayanan harus diberikan dengan jelas, jujur, dan terbuka termasuk di dalamnya peraturan yang ada, mekanisme dan prosedur pelayanan, mekanisme pengaduan, dokumen-dokumen yang harus dilengkapi. Informasi ini dapat diberikan dalam bentuk *leaflet* atau brosur, iklan layanan masyarakat di berbagai media massa dan tertempel dengan jelas di tempat/ loket-loket pelayanan, tersedianya kotak saran dan nomor pengaduan akan sangat bermanfaat bagi penyedia layanan dalam memperoleh umpan balik untuk memperbaiki kinerja.

### **Kepastian Pelayanan**

Kepastian waktu yang digunakan dalam proses pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan biaya yang dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/ biaya yang ditentukan, aturan hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan harus ada kejelasan dan kepastian, ada kejelasan siapa yang bertanggung jawab sehingga kalau ada permasalahan mudah ditelusuri. Masyarakat mengharapkan ada kepastian tahapan yang harus dilewati, serta berapa lama setiap tahapan harus dilalui. Dengan demikian masyarakat tidak harus bolak balik tanpa kepastian, tarif yang berlaku juga jelas dan pasti (tidak ada tambahan biaya lainnya).

### **Professionalisme Pelayanan**

Profesionalisme pelayanan menunjuk pada tingkat kemampuan ketrampilan kerja petugas yang berkaitan dengan sikap, perilaku, kedisiplinan dalam memberikan pelayanan serta kebijakan dalam memotivasi semangat kerja para petugas. Selain itu, tingkat profesional juga menunjuk pada bentuk pengakuan yang sama terhadap semua masyarakat yang membutuhkan layanan. Tidak ada perbedaan berdasarkan tingkat sosial ekonomi, pejabat atau tidak (adil) dan sebagainya. Lebih dari itu, petugas pelayanan harus dapat menunjukkan keramahan dan kesopanan dalam melayani masyarakat.

### **Manajemen pelayanan**

Penataan kegiatan, pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas dilakukan dengan baik/ tertib, motto kerja, serta pembagian tugas dilaksanakan dengan baik menjadi bagian penting dari tata kelola layanan publik.

### **Fasilitas Pelayanan**

Fasilitas pelayanan berkaitan dengan keberadaan dan fungsi, penampilan, daya guna dalam proses menunjang kelancaran, kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna pelayanan. Selain itu kondisi lingkungan pelayanan yang nyaman, kebersihan dan kerapihan ruang dan tempat pengurusan serta kelengkapan sarana dan prasarana seperti penyediaan teknologi telekomunikasi dan informasi yang memadai juga akan sangat menentukan proses pelayanan pengguna/masyarakat.

### **Mutu pelayanan**

Kualitas pelayanan berkaitan dengan cara kerja pelayanan, dalam artian kecepatan, ketepatan serta hasil pekerjaannya baik, rapi dan benar. Selain itu, ukuran mutu pelayanan secara eksternal adalah efek samping peningkatan kinerja pelayanan yang memberikan manfaat pada masyarakat/publik.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menyoroti indikator-indikator tersebut sebagai fungsi utama pemerintah dalam menyelenggarakan dan mendistribusikan pelayanan publik. Dengan indikator ini dapat dinilai tentang; (1) baik buruknya pelayanan pemerintah, (2) kemampuan pelayanan menghasilkan layanan tanpa cacat (*zero defect*), dan (3) kemampuan memberikan manfaat produk layanan kepada publik/masyarakat yang dilayani.

Mengacu kepada fenomena, kajian teoritis dan dukungan hasil penelitian yang relevan, hipotesis yang akan diuji secara empiris dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Secara simultan prosedur pelayanan, keterbukaan informasi pelayanan, kepastian pelayanan, profesionalisme pelayanan, manajemen pelayanan dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau, (2) Prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau, (3) Keterbukaan informasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau, (4) Kepastian pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau, (5) Profesionalisme pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau, (6) Manajemen pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau dan (6) Fasilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau.

## **METODE**

Desain penelitian ini adalah penelitian korelasional (*correlational research*) untuk menguji ada tidaknya hubungan (korelasi) antar dua variabel. Variabel bebas (*independent*) penelitian adalah pelayanan prima yang terdiri dari prosedur pelayanan (X1), keterbukaan informasi pelayanan (X2), kepastian pelayanan (X3), tingkat profesional petugas (X4), manajemen pelayanan (X5) dan fasilitas pelayanan (X6) dan variabel tergantung (*dependent*) penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik (Y). Data penelitian ini adalah data kuantitatif berbentuk angka/skor dari jawaban reseponden dalam kuesioner yang berskala interval yang bersumber dari petugas layanan secara langsung (data primer) berjumlah 33 orang karyawan yang diambil secara *purposive random sampling*.

Sementara itu, instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner untuk menggali persepsi petugas layanan terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau. Kuesioner yang didesain menggunakan bentuk *closed quationaire* yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan model *logical validity* dengan cara sebagai berikut: (1) Merumuskan definisi operasional prosedur pelayanan, keterbukaan, kepastian, tingkat profesionalisme, manajemen pelayanan, fasilitas pelayanan, dan kualitas pelayanan, (2) Menentukan indikator prosedur pelayanan, keterbukaan, kepastian, profesionalisme, manajemen pelayanan, fasilitas pelayanan dan kualitas pelayanan, dan (3) Berdasarkan indikator tersebut dibuat item pertanyaan/ pernyataan dan alternatif jawaban.

Instrumen penelitian ini secara khusus mengungkap persepsi tenaga/staf pelayanan yang berkaian dengan prosedur pelayanan 3 item, keterbukaan informasi 3 item, kepastian pelayanan 2 item, tingkat profesional petugas layanan 5 item, manajemen pelayanan 3 item, fasilitas pelayanan 3 item dan kualitas pelayanan 4 item.

Pengukuran data penelitian dilakukan dengan menggunakan skala likert. Untuk menghindari kecenderungan untuk memilih skor yang berada posisi netral dari skala 5 poin, skala likert disederhanakan menjadi 4 poin sebagai berikut : Jawaban A skornya 4, B skornya 3, jawaban C skornya 2 dan jawaban D skornya 1. Metode analisis data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah analisis distribusi frekuensi dan, metode korelasional (baik *bivariate* maupun *multivariate*.) serta metode korelasional berganda (regresi berganda).

**Tabel 2. Proses Penyusunan Kuesioner Penelitian**

Variabel	Dimensi	Definisi Operasional	Indikator
Pelayanan Prima	1 Prosedur Pelayanan	adalah ketersediaan prosedur pelayanan yang mudah dipahami, tidak ribet (tidak berbelit-belit) dan mudah dilaksanakan oleh pemberi serta mudah diikuti oleh penerima pelayanan.	1. Ketersediaan 2. Konsistensi pelaksanaan 3. Kemudahan dilaksanakan
	2 Keterbukaan Informasi Pelayanan	adalah standar administratif dan persyaratan teknis pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran untuk memperoleh layanan	1. standar pelayanan 2. persyaratan pelayanan 3. biaya pelayanan
	3 Kepastian Pelayanan	pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, dan kepastian produk layanan yang diterima (benar, tepat, dan sah).	1. Ketepatan waktu 2. Kepastian pembayaran 3. Kepastian produk layanan
	4 Profesionalisme pelayanan	adalah serangkaian kompetensi yang dimiliki oleh pemberi layanan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, ke-mampuan berkomunikasi, sikap, perilaku, disiplin, sopan dan santun, ramah, serta ikhlas).	1. Ketrampilan 2. Sikap 3. Pengetahuan 4. Kedisiplinan 5. Komunikasi
	5 Manajemen Pelayanan	adalah serangkaian tatakelola tugas/ pekerjaan, administrasi layanan yang tertib, teratur, penyediaan dan penataan ruang tunggu (nyaman, bersih, rapi) dan lingkungan yang indah dan sehat	1. administrasi pelayanan 2. Pengelolaan berkas layanan 3. Pembagian tugas
	6 Fasilitas Pelayanan	adalah ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan kenyamanan, termasuk fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.	1. Ketersediaan fasilitas 2. Kenyamanan 3. Fasilitas penunjang
Kualitas Pelayanan		adalah tingkat kecepatan, ketepatan dan kesesuaian kualitas kinerja (produk/jasa) pelayanan dan berdampak positif bagi penerima layanan	1. Kecepatan 2. Ketepatan 3. Kualitas hasil pelayanan 4. Manfaat produk

Selanjutnya proses analisis data dilakukan dengan cara: (1) *Editing*, yaitu meneliti ulang kelerigkapan jawaban yang diperoleh dari responden yang diperoleh melalui kuesioner sehingga data tidak terjadi *missing value*, (2) *Coding*, yaitu pemberian tanda atau simbol dalam setiap data yang diteliti, (3) *Tabulating*, pengelompokkan data sejenis dalam tabel frekunesi untuk mempermudah analisis, (4) *Scoring*, pemberian nilai atau bobot berupa angka atas semua jawaban responden (seperti yang telah dijelaskan sebelumnya) guna memperoleh data kuantitatif yang diperlukan untuk analisis lanjutan, (5) Menghitung distribusi frekuensi dan persentase jawaban / pernyataan responden, dan (6) Melakukan analisis data dan interpretasi berdasarkan tarap signifikansi  $\alpha = 0.05$  (5%) untuk uji simultan semua variabel dan kekuatan pengubah masing-masing variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Kelayakan Variabel

Berdasarkan uji kelayakan variabel prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, kepastian pelayanan, profesionalisme pelayanan, manajemen pelayanan, fasilitas pelayanan dan kualitas pelayanan dapat didapat hasil sebagai berikut :

**Tabel 3. Uji Kelayakan Variabel**

Normalitas – $\chi^2$		Linearity Test		Collinearity Statistics		Heteroskedastisitas		Durbin-Watson	
t	Sig.	F	Sig.	Tolerance	VIF	Levene Statistic	Sig.	d <sub>0</sub>	d <sub>l</sub>
26.947	0.000	20.123	0.000	0.569	1.758	4.510	0.042	1.657	1.146
		9.728	0.004	0.593	1.688				
		34.518	0.000	0.688	1.453				
		17.842	0.000	0.263	3.802				
		10.898	0.003	0.378	2.78				
		14.507	0.001	0.597	1.298				

Dari Tabel 3 diatas dapat dinyatakan bahwa uji normalitas variabel terikat, kualitas pelayanan menunjukkan nilai  $\chi^2 = 58.629$ ,  $p > 0.05$ , hal ini berarti kualitas pelayanan mengikuti distribusi normal. Selanjutnya uji linieritas prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, kepastian pelayanan, profesionalisme pelayanan, manajemen pelayanan, fasilitas pelayanan dengan mutu pelayanan menunjukkan bahwa nilai  $F > p 0.05$ , dengan demikian hubungan variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier. Hal ini berarti bahwa semua variabel memenuhi standar uji kelayakan linieritas. Uji multikolonieritas antar variabel bebas, hasilnya menunjukkan nilai toleransi antara  $0.263 - 0.688$ , dengan nilai  $VIF$  berada pada kisaran  $1.298 - 3.802$  (dibawah 5), dengan demikian hubungan antar variabel bebas tidak terjadi korelasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa uji kelayakan multikolonieritas terpenuhi. Kemudian uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai *levене statistic*  $4.510$  dengan  $p > 0.05$  berarti bahwa uji kelayakan heteroskedastisitas variabel terpenuhi. Terakhir uji autokorelasi menunjukkan nilai  $d_0 1.657 > d_l 1.146$ , ini berarti tidak autokorelasi, dengan demikian uji kelayakan autokorelasi variabel terpenuhi.

### Analisis Deskriptif

Secara keseluruhan pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Propinsi Riau memperlihatkan 38% masuk kategori baik, 36% sangat baik dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam mengurus perizinan. Dua posisi layanan tidak diharapkan masing-masing kategori cukup baik 16% dan 10% pelayanan kurang baik. Ini berarti ada 26% pelayanan perizinan berpotensi menciptakan masalah terhadap kinerja pelayanan BP2T Provinsi Riau.

Selanjutnya, hasil analisis deskriptif terhadap data ditampilkan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif**

Indeks Pelayanan	Kategori	X1		X2		X3		X4	
		Prosedur Pelayanan (2.113)		Keterbukaan Informasi (1.928)		Kepastian Pelayanan (4.000)		Professionalisme Pelayanan (4.000)	
		F	Persentase	F	Persentase	F	Persentase	F	Persentase
1.00 - 1.99	Kurang Baik	3	9%	2	5%	0	0	3	10%
2.00 - 2.99	Cukup Baik	11	34%	19	58%	5	14%	5	16%
3.00 - 3.99	Baik	15	44%	9	27%	12	35%	6	18%
4	Sangat Baik	4	12%	3	10%	17	52%	19	58%
		33	100%	33	100%	33	100%	33	100%
	Rata-rata		65,15%		58,33%		<b>86,36%</b>		81,06%

lanjutan tabel 4

Indeks Pelayanan	Kategori	X5		X6		Akumulasi		Y	
		Manajemen Pelayanan (4.000)		Fasilitas Pelayanan (1.655)				Mutu Pelayanan (2.797)	
		F	Persentase	F	Persentase	F	Persentase	F	Persentase
1.00 - 1.99	Kurang Baik	7	21%	5	14%	3	10%	1	3%
2.00 - 2.99	Cukup Baik	4	11%	4	11%	5	16%	2	7%
3.00 - 3.99	Baik	5	16%	15	45%	13	38%	19	58%
4	Sangat Baik	17	52%	10	29%	12	36%	11	33%
		33	100%	33	100%	33	100%	33	100%
	Rata-rata		74,24%		75,75%				

Untuk Prosedur Pelayanan, 44% karyawan menyatakan bahwa prosedur pelayanan (ketersediaan, konsistensi pelaksanaan, dan kemudahan dilaksanakan) masuk kategori *baik* dan bahkan 12% karyawan menyatakan prosedur pelayanan *sangat baik*. Sementara pada kategori cukup baik 34% dan 9% kurang baik. Ini berarti bahwa 43% dikategorikan bahwa prosedur pelayanan di BP2T Provinsi Riau ini akan berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya untuk Keterbukaan Informasi, berdasarkan penilaian karyawan, diketahui bahwa tingkat keterbukaan informasi pelayanan (standar pelayanan, persyaratan pelayanan, dan biaya/tarif pelayanan) mencapai 27% dikategorikan baik atau informatif, 10% menyatakan sangat baik/sangat informatif, 58% menyatakan cukup baik atau cukup informatif dan 5% menyatakan kurang informatif. Ini berarti bahwa tingkat transparansi yang berkaitan dengan layanan BP2T Propinsi Riau baru mencapai 37% dan 63% menunjukkan bahwa keterbukaan informasi pelayanan masih *misterius* dan dapat dipastikan akan berkontribusi negatif terhadap kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau.

Adapun untuk Kepastian Pelayanan, 52% karyawan meyakini bahwa memberikan kepastian (ketepatan waktu, kepastian pembayaran, dan kepastian produk layanan) terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan dengan sangat pasti, 35% baik/pasti, selebihnya 14% termasuk kategori cukup. Dengan demikian 87% karyawan BP2T ini memberikan kepastian bahwa permohonan perizinan masyarakat akan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu (sesuai jadwal). Adanya kepastian layanan semacam ini akan berkontribusi positif terhadap kualitas

pelayanan BP2T Provinsi Riau secara keseluruhan.

Untuk Profesionalisme Pelayanan ( pengetahuan pelayanan, keterampilan pelayanan, sikap dalam pelayanan, kedisiplinan dan kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan/masyarakat) hasilnya menunjukkan 58% sangat baik/sangat profesional, 38% profesional, 16% cukup profesional dan 10% lainnya kurang profesional. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 96% karyawan mampu menjadi kontributor positif kualitas pelayanan dan 26% sisanya menjadi perusak bahkan bisa jadi *predator* kualitas layanan BP2T Provinsi Riau.

Selanjutnya untuk Manajemen Pelayanan (administrasi pelayanan, pengelolaan berkas layanan, dan pembagian kerja), sebagian besar karyawan menyatakan 52% manajemen pelayanan mereka sangat baik, 11% baik, 21% menyatakan manajemen pelayanan cukup dan 14% manajemen pelayanan BP2T Provinsi Riau kurang. Dengan demikian 68% manajemen pelayanan karyawan menjadi penyumbang peningkatan kualitas pelayanan, sementara 32% lainnya bermasalah dalam manajemen pelayanan.

Untuk Fasilitas Pelayanan (ketersediaan fasilitas, Kenyamanan, dan fasilitas penunjang), menurut karyawan 45%% dalam kategori baik, 29% menyatakan sangat baik, sementara yang menyatakan cukup baik 11% dan 14% menyatakan fasilitas pelayanan di BP2T Provinsi Riau ini kurang baik untuk kepentingan pelayanan maupun kenyamanan bagi pelanggan/masyarakat. Ini berarti ada 25% fasilitas pelayanan berpotensi menciptakan masalah terhadap kualitas pelayanan.

Terakhir untuk Kualitas Pelayanan (kecepatan, ketepatan, hasil dan manfaat produk yang diterima oleh pelanggan), menunjukkan bahwa 58% karyawan menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan dalam kategori baik/berkualitas, 33% menyatakan sangat baik/sangat berkualitas. Pada sisi lainnya masih terdapat 6% kategori kualitas pelayanan cukup dan kurang berkualitas sejumlah 3%. Secara keseluruhan 91% kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau sudah bagus, sementara 9% lainnya masih perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan agar kinerja kualitas pelayanan itu *zero defect* dan benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai sesuatu yang tidak hanya menyenangkan tetapi juga membanggakan masyarakat Pekanbaru khususnya dan masyarakat Riau pada umumnya.

## Analisis Regresi

Setelah semua uji kelayakan variabel (minimal) terpenuhi, maka model regresi linier berganda untuk menguji hipotesis penelitian ini dapat digunakan dan hasilnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Analisis Korelasional**

Varaibel Terikat	Nilai Koefisien Varaibel Bebas					
	Prosedur Pelayanan	Keterbukaan Informasi	Kepastian Pelayanan	Professionalis me Pelayanan	Manajemen Pelayanan	Fasilitas Pelayanan
Kualitas Pelayana	.638**	.505**	.712**	.606**	.457**	.537**
n	.000	.003	.000	.000	.007	.001
	33	33	33	33	33	33

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 5 diatas menunjukkan dua hal penting, yaitu: (1) Tingkat kedekatan hubungan antara (variabel bebas) prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, kepastian pelayanan,

profesionalisme pelayanan, manajemen pelayanan, fasilitas pelayanan dengan (variabel terikat) kualitas pelayanan menunjukkan arah hubungan positif dan sangat signifikan. Ini berarti jika semua variabel bebas semakin baik/ meningkat maka variabel terikat juga semakin meningkat, dan (2) Tingkat kedekatan hubungan dengan kualitas pelayanan yang paling kuat adalah kepastian pelayanan, disusul kemudian prosedur pelayanan dan profesionalisme pelayanan, masing-masing 0,712; 0,638 dan 0,606.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar peningkatan atau penurunan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dijelaskan berdasarkan nilai *unstandardized coefficients* dalam tabel 6 berikut:

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.710	2.173		2.749	.011
Prosedur Pelayanan	.479	.212	.280	2.260	.032
Keterbukaan Informasi	-.252	.210	-.145	-1.197	.242
Kepastian Layanan	.437	.170	.289	2.568	.016
Profesionalisme Layanan	.747	.116	1.171	6.435	.000
Manajemen Pelayanan	-.785	.193	-1.355	-4.059	.000
Fasilitas Layanan	.235	.186	.378	1.262	.218
R	=	.879 <sup>a</sup>			
R square	=	.773			
Adjusted R Square	=	.721			
F hitung	=	14.786			
Signifikansi F	=	.000 <sup>a</sup>			
a dependent Variable : Kualitas Layanan					

Hasil persamaan regresi linier berganda dari prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, kepastian pelayanan, profesionalisme pelayanan, manajemen pelayanan, fasilitas pelayanan dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + u$$

Y = Kualitas Pelayanan

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1 \dots \beta_6$  = Koefisien Regresi/Koefisien pengubah

X1 = Prosedur Pelayanan

X2 = Keterbukaan Informasi

X3 = Kepastian Layanan

X4 = Profesionalisme Layanan

X5 = Manajemen Pelayanan

X6 = Fasilitas Layanan

u = residu

$$Y = 3.710 + 0.479 x_1 + (-0.252) x_2 + 0.437 x_3 + 0.747 x_4 + (-0.785) x_5 + 0.235 x_6$$

Oleh sebab itu, dapatlah dijelaskan bahwa: Uji F, yang ditunjukkan oleh nilai  $F = 14.786$  dengan  $p = 0.000$  maka secara simultan (bersama-sama) prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, kepastian pelayanan, profesionalisme pelayanan, manajemen pelayanan dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini berarti bahwa masyarakat yang mengurus perizinan di BP2T Provinsi Riau merasakan berbagai pengalaman tentang prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, kepastian pelayanan, profesionalisme pelayanan, manajemen pelayanan dan fasilitas pelayanan yang bagus, dan menyenangkan. Ini bermakna bahwa prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, kepastian pelayanan, profesionalisme pelayanan, manajemen pelayanan dan fasilitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Sejalan dengan kajian empiris uji F di atas adalah uji koefisien konstanta *unstandardized coefficients* yang menunjukkan tingkat dominasi pengaruh prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, kepastian pelayanan, profesionalisme pelayanan, manajemen pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan ( $\beta_0 = 3,710$ ,  $t = 2,749$ ,  $p = 0,011$ ). Maknanya bahwa konstanta sebagai penduga sangat *representative*, sebab nilai *standard error* sebesar 2.173 jauh lebih kecil dari *mean square* 10,032 dengan demikian ke enam variabel bebas penelitian ini memiliki kepekaan dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau.

Selanjutnya dari hasil regresi linier diatas diperoleh kesimpulan bahwa *unstandardized coefficients*  $X_1$  menunjukkan bahwa  $\beta_1 = 0,479$ ,  $t = 2,260$ ,  $p = 0,032$ . Artinya bahwa setiap perbaikan dalam dimensi standar pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,479, sepanjang faktor konstruksi (variabel) yang lain dalam kondisi tetap/tidak berubah.

*Unstandardized coefficients*  $X_2$  menunjukkan bahwa  $\beta_2 = -0,252$ ,  $t = -1,197$ ,  $p = 0,242$ . Artinya bahwa bahwa setiap ancaman atau distruksi dalam dimensi keterbukaan informasi pelayanan sebesar 1 satuan akan merusak/menurunkan kualitas pelayanan sebesar 0,252, sepanjang konstruksi (variabel) lain dalam kondisi tetap/tidak berubah.

*Unstandardized coefficients*  $X_3$  menunjukkan bahwa  $\beta_3 = 0,437$ ,  $t = 2,568$ ,  $p = 0,016$ . Artinya bahwa dalam setiap dimensi kepastian pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,437, sepanjang konstruksi atau variabel yang lain dalam kondisi tetap/tidak berubah.

*Unstandardized coefficients*  $X_4$  menunjukkan bahwa  $\beta_4 = 0,747$ ,  $t = 6,435$ ,  $p = 0,000$ . Artinya bahwa bahwa setiap perbaikan dalam dimensi profesionalisme pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,747, sepanjang konstruksi atau variabel yang lain dalam kondisi tetap/tidak berubah.

*Unstandardized coefficients*  $X_5$  bahwa menunjukkan  $\beta_5 = -0,785$ ,  $t = -4,059$ ,  $p = 0,000$ . Artinya bahwa bahwa setiap ancaman atau distorsi dalam dimensi manajemen pelayanan sebesar 1 satuan akan menurunkan kualitas pelayanan sebesar 0,785, sepanjang konstruksi atau variabel yang lain dalam kondisi tetap/tidak berubah.

*Unstandardized coefficients*  $X_6$  menunjukkan bahwa  $\beta_6 = 0,235$ ,  $t = 1.262$ ,  $p = 0,218$ . Artinya bahwa bahwa fasilitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, tidak peduli apakah konstruksi atau variabel yang lain berubah atau tidak.

Terakhir Uji efektifitas, yang ditunjukkan oleh nilai *adjusted R square* = 0,721, artinya

bahwa efektifitas prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, kepastian pelayanan, profesionalisme pelayanan, manajemen pelayanan dan fasilitas pelayanan dalam meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan sebesar 72,1% dan sisanya 27.9% dijelaskan oleh variabel lain, misalnya kepemimpinan, pengorganisasian kerja dan interaksi antar bagian/unit pelayanan, tanggungjawab, kemudahan akses, akurasi, penghargaan dan pengakuan.

### Pembahasan

Dari hasil analisis seperti yang telah disampaikan sebelumnya menunjukkan bahwa keseluruhan faktor-faktor layanan prima menjadi pembentuk kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau, ini berarti BP2T telah menerapkan indikator-indikator pelayanan publik seperti yang ditegaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang asas, prinsip, dan standar pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Jika pelayanan prima ini diimplementasikan dengan benar dan konsisten, maka BP2T Provinsi Riau sebagai organisasi nirlaba (non komersial) tentu akan menjelma menjadi pusat layanan perizinan yang sangat produktif, dan efektif meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Adapun proses implementasi budaya pelayanan prima sederhana yang dapat dilakukan oleh BP2T Provinsi Riau adalah dengan menggunakan pola berpikir PDCA (gambar 1) yang sudah dikenal luas, dimana dalam setiap proses pelayanan diawali dengan perencanaan (P) yang baik, implementasi jelas dan terukur (D), lakukan evaluasi dan analisis data secara akurat (C) serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya (A) agar pelayanan benar-benar tuntas dan memuaskan orang yang menerima layanan BP2T Provinsi Riau.



**Gambar 1. Siklus PDCA Dalam Proses Pelayanan**

Pengelolaan PDCA dalam menyukkseskan proses implementasi indikator pelayanan prima, menuntut pimpinan agar menggunakan prinsip manajemen mutu yang bertujuan untuk mengim-

provisasi kualitas kinerja pelayanan agar proses yang berlangsung sesuai dengan prinsip *effective continual improvement* sebagai berikut:

**Customer focus.** Semua aktifitas perencanaan dan implementasi indikator pelayanan prima di BP2T Provinsi Riau adalah untuk satu tujuan yaitu memuaskan pengguna layanan/masyarakat yang dilayani.

**Leadership.** *Top leader* BP2T Provinsi Riau berfungsi mengawal implementasi indikator pelayanan prima agar gerakan organisasi selalu terkendali dalam satu komando dengan komitmen yang sama dan bersinergi lintas bagian/unit pelayanan.

**People Involvement.** Mitra internal (karyawan) BP2T Provinsi Riau lintas bagian/ unit layanan harus terlibat dalam implementasi manajemen mutu sesuai job dan fungsinya masing-masing, mulai dari SATPAM sampai *top leader* memiliki semangat yang sama untuk melakukan yang terbaik dan membuktikan kinerjanya layak serta berkualitas.

**Process Approach.** menjadikan implementasi pelayanan prima di BP2T Provinsi Riau seperti air yang mengalir. Di saat tertentu, mungkin mengalami riak-riak kecil yang mengganggu kinerja pelayanan, akan tetapi karena sistem, proses dan fasilitas yang sudah efektif, budaya pelayanan memuaskan pengguna akan terus mengalir dengan baik. Dengan demikian pemborosan proses yang tidak perlu bisa dihindari, aktifitas yang tidak sesuai dengan aliran proses akan berdampak pada hilangnya kepercayaan pengguna/masyarakat dapat dihentikan.

**Improve Management.** implementasi indikator pelayanan prima di BP2T Provinsi Riau mengedepankan pengelolaan proses bukan sekedar menghilangkan masalah yang terjadi, karena itu konsep *continual improvement* lebih menekankan pada upaya memperbaiki cara menghilangkan akar penyebab masalah dan melakukan *improvement* untuk menghilangkan potensi masalah. Perbaikan kualitas berkelanjutan adalah roh dari implementasi pelayanan prima.

Selanjutnya, untuk mereduksi distorsi keterbukaan informasi, manajemen pelayanan dan fasilitas pimpinan BP2T Provinsi Riau perlu mempersiapkan dan melakukan hal-hal berikut ini:

**Penyusunan Standart Pelayanan.** Satu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyedia pelayanan kepada pelanggan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas berdasarkan ukuran baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan (KepMen PAN 63/2003).

**Penyusunan dan Pengelolaan Standar Operasional.** Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada BP2T Provinsi Riau. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang harus dikerjakan oleh satuan unit kerja BP2T Provinsi Riau untuk mewujudkan *good governance*. Dalam pembuatan standar operasional *service excellence*, pimpinan BP2T Provinsi Riau harus menyiapkan sebuah standar perilaku pelayanan. Perilaku ini diterapkan di semua level manajerial baik untuk layanan internal maupun eksternal, demikian juga cara berinteraksi dengan mitra internal dan eksternal.

**Pengukuran Kinerja Pelayanan.** Pengukuran kinerja merupakan sarana manajemen untuk memperbaiki pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Sistem pengukuran kinerja harus dapat memperhitungkan hasil-hasil kegiatan pencapaian program dibandingkan dengan maksud yang diharapkan untuk itu. Penilaian kinerja layanan dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan BP2T Provinsi Riau dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan *input*

bagi perbaikan atau peningkatan kinerja layanan selanjutnya di BP2T Provinsi Riau, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong BP2T Provinsi Riau agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

**Pengaturan Perilaku.** Perilaku pelayanan berarti bahwa apa yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur harus menjadi perilaku sehari-hari disemua tingkatan dan unit layanan yang ada di BP2T Provinsi Riau. Membangun *service excellence* membutuhkan waktu yang cukup panjang, dan menjelaskan mengapa mitra internal (karyawan) harus menjalankan *service excellence*, bukan diinstruksikan untuk melaksanakan *service excellence*.

**Mengelola Service Excellence.** *Excellence* merupakan suatu tingkatan dimana harapan sama dengan kenyataan yang dialami oleh pelanggan/pengguna. Untuk menuju tingkatan *excellence*, mitra internal harus mampu menjalankan rantai pekerjaan dengan pencapaian *zero mistake*. Artinya setiap bagian/unit layanan yang ada dalam BP2T Provinsi Riau harus mampu menghindari kesalahan dalam proses pekerjaan sehingga rantai pekerjaan berikutnya (*the next process*) dapat berlangsung dengan baik. Sistem pelayanan prima dan diimplementasikan secara konsisten oleh seluruh jajaran mitra internal dengan cara: (1) memfasilitasi semua mitra internal yang ada di BP2T untuk paham dan mengerti SOP pelayanan, dan mampu menjalankannya, (2) mendorong dan memberi kesempatan kepada mitra internal yang ada di BP2T Provinsi Riau untuk berperan dalam mengembangkan layanan yang sesuai harapan pengguna, (3) semua mitra internal harus memiliki sudut pandang yang sama bahwa pelayanan pengguna tidak akan maksimal tanpa didukung oleh *internal service process* yang baik.

**Manajemen Pengaduan.** Adanya partisipasi dari pelanggan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan masukan atau informasi. Dalam rangka menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan BP2T Provinsi Riau sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu: (1) menyusun prioritas dalam penyelesaian pengaduan, (2) penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan, (3) menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan (4) membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan, (5) pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan kepada pimpinan, (6) pelaporan proses dan hasil pengaduan kepada pimpinan.

Lebih jauh, justifikasi konsep dalam penelitian ini dikembangkan berdasarkan bukti empiris berikut ini: (1) Keeratan hubungan indikator pelayanan dapat membantu BP2T Provinsi Riau dalam merencanakan kebijakan yang terstruktur dan *breakdown* ke bagian-bagian/unit-unit pelayanan BP2T Provinsi Riau untuk berinteraksi dengan efektif sehingga tercapai kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna/masyarakat. Sementara hal-hal yang dapat menghalangi terjadinya interaksi antar bagian/unit pelayanan dapat dihindari dengan menyusun perencanaan aktifitas berorientasi pengguna (*user oriented*). Selanjutnya dukungan terhadap hipotesis 1 membuktikan bahwa semua faktor pembentuk kualitas pelayanan yang semakin tinggi, baik dan efektif akan meningkatkan kualitas layanan. Kegiatan untuk meraih tujuan BP2T Provinsi Riau yang berhubungan dengan peningkatan kualitas layanan didasarkan pada pengelolaan faktor-faktor pembentuk kualitas pelayanan BP2T Provinsi Riau, (2) Semakin baik prosedur pelayanan, adanya kepastian pelayanan dan profesionalisme pelayanan membentuk kualitas pelayanan maka semakin baik pula pemahaman mitra internal BP2T Provinsi Riau dalam memperkuat kualitas layanan pengguna. BP2T Provinsi Riau dapat melakukan perencanaan yang baik terkait dengan strategi pelayanan dengan didukung data yang akurat dan terbaru dari

pelanggan eksternal. Data yang akurat dan terbaru akan mudah didapat jika instalasi sistem informasi layanan yang diterapkan BP2T Provinsi Riau tersedia dan berfungsi dengan baik, (3) Pengamatan terhadap jalannya pelayanan yang baik harus ditandai dengan frekuensi movev proses layanan, semakin rutin/tinggi frekuensi movev proses layanan semakin baik pula kemampuan dan kecepatan BP2T Provinsi Riau dalam menganalisis distorsi layanan, semakin mudah mendapatkan informasi-informasi terbaru terkait dengan masalah layanan, dan (4) Semakin tinggi kualitas layanan BP2T Provinsi Riau yang tercermin dari profesionalisme layanan dalam merespon permohonan pengguna layanan berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja layanan BP2T Provinsi Riau. Kualitas yang tinggi akan memberikan persepsi/citra/reputasi yang baik di mata masyarakat pengguna pada khususnya maupun masyarakat Riau pada umumnya.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Hasil penelitian menyimpulkan seluruh indikator pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BP2T Propinsi Riau dengan besarnya kontribusi pengaruh secara keseluruhan sebesar 72,1% dan termasuk dalam kategori baik. Hasil kontribusi masing-masing indikator pelayanan prima dalam penelitian ini adalah (1) Prosedur pelayanan BP2T termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 65,15%, (2) Keterbukaan Informasi Pelayanan termasuk dalam kategori kurang dengan persentase 58,33%, (3) Kepastian pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 86,36%, (4) Profesionalisme pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 81,06% (5) Manajemen pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 74,24%, dan (6) Fasilitas pelayanan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 75,75%.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka beberapa saran dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) Sebagai bagian penting dari upaya BP2T Provinsi Riau dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu: Menyusun rencana strategis (RENSTRA) peningkatan kualitas pelayanan di BP2T Provinsi Riau, menjadikan *good governance* dan *clean government* sebagai pondasi institusional sebagai jaminan untuk akses terhadap pelayanan perizinan bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali, peningkatan pengetahuan dan keterampilan mitra internal sebagai petugas pelayanan BP2T Provinsi Riau dalam bentuk pendidikan formal maupun pelatihan, dan Standarisasi pelayanan di semua unit kerja serta pelaksanaan program kerja yang terarah, terukur dan dapat dipertanggungjawabkan; (2) Keterbukaan informasi dan fasilitas pelayanan memiliki nilai rata-rata terkecil (1.928 dan 1.655), hal ini mengindikasikan bahwa informasi pelayanan belum sepenuhnya dipublikasi dan fasilitas pelayanan yang belum memadai. Oleh karena itu sebaiknya BP2T Provinsi Riau perlu transparan dalam semua hal yang terkait dengan informasi pelayanan untuk disampaikan secara terbuka, dalam waktu yang sama pemenuhan fasilitas utama maupun fasilitas penunjang layanan terus dilengkapi agar pengguna memberikan citra pelayan yang positif dan berkualitas; (3) Intervensi terhadap prosedur pelayanan sebaiknya lebih menekankan pada upaya pelayanan lebih tertib dan teratur misalnya dengan menggunakan nomor antrian, memenuhi persyaratan secara lengkap (tidak ada dispensasi atas kekurangan persyaratan), sehingga tidak ada yang mendapatkan perlakuan istimewa atau diskriminatif; (4) Posisi variabel

profesionalisme layanan dalam analisis inferensial memiliki kecenderungan pengaruh dan kekuatan mengubah yang lebih dominan dibanding prosedur pelayanan dan kepastian layanan (yang sama-sama memiliki nilai *unstandardized coefficients* yang signifikan) dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Indikator variabel ini dapat dikembangkan menjadi lebih tinggi baik melalui pelatihan (misalnya keterampilan teknis, sikap dan komunikasi layanan) atau melalui pengalamannya dalam mencermati perilaku pengguna untuk menentukan sikap yang tepat dan selalu terbuka untuk membina komunikasi dengan pengguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya; (5) Penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya akurat untuk kondisi umum dalam industri pelayanan nonkomersial, karena adanya kemungkinan variabel-variabel lain pada industri pelayanan nonkomersial lainnya tidak tercakup dalam penelitian ini; (6) Konstruksi variabel penelitian ini dibangun dari telaah pustaka, kemungkinan memiliki keterbatasan dalam memberikan gambaran secara utuh tentang konsep-konsep yang sebenarnya. Faktor orientasi pengguna (*user oriented*) tidak diikutkan dalam model penelitian ini, sehingga sangat mungkin memiliki keterbatasan untuk menjelaskan bagaimana kualitas layanan dapat ditingkatkan; dan (7) Pengisian kuesioner berdasarkan persepsi personal yang sifatnya memiliki tingkat subyektifitas tertentu yang kemudian bisa berarti lain bagi responden satu dengan yang lain (kemungkinan terjadi bias masih ada). Walaupun secara statistik sampel penelitian memenuhi syarat minimal, tetapi jumlah sampel penelitian ini terbatas hanya 33 orang bersedia mengisi kuesioner.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, 2014. *Metrode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Sekolah Tinggi Pariwisata AMTA Yogyakarta
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina, 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, Nomor 2. hlm. 114-126
- Elhaitammy, T . 1990, *Service Excellence : Ujung Tombak Bank Marketing*. Bank dan Marketing Management, November – Desember, hlm.39.
- Kamarni, N. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat : Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2, Nomor 3, hlm 84 -117
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 1993. Nomor: 81/KEP/M.PAN/1993 tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2002. Nomor : 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang *Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima*. Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi*

Pemerintah. Jakarta.

Kusdaryanto, H., Suhars., Y, Rustiani, F dan Rushdy, S, 2017. *Mengukur Kinerja Pelayanan Terpadu untuk Perizinan Usaha di Indonesia*. Indonesia: The Asia Foundation

Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Rathee, R. Deveshwar, A. dan Rajain, P. 2014. *To Identify Service Quality Gaps in Banking Sector: A Study of Private Banks. International Journal of Emerging Research in Management & Technology*. Volume 3, Issue 7. pp 101 – 106

Septianita, Winda., Winarno, Wahyu, Agus., Arif, Alfi, 2014. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan PT Kereta api indonesia DAOP 9 Jember. e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*. Volume 1 Nomor 1. hlm 53-56

UU. No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, Jakarta.

Zein M. H. M. 2014. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pembuatan ijin mendirikan bangunan di Kota Tangerang*. Tesis S2. Jakarta: Perpustakaan Universitas Indonesia. [repository.ui.ac.id/dokumen/lihat/6369.pdf](http://repository.ui.ac.id/dokumen/lihat/6369.pdf)

