

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan one day service di PTSP Kelurahan Bintaro peneliti menggunakan teori SERVQUAL menurut Parasuraman, Zeithaml, dan L.Berry dalam Hardiyansyah (2011:42). Adapun kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, diantaranya sebagai berikut:

Parasuraman et. al. (dalam Hardiyansyah 2011:42) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (Service Quality) terdiri dari lima dimensi, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya, meliputi fasilitas fisik (seperti gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan para pegawai, bahwa pada pernyataan nomor 2 (Q2), pernyataan nomor 4 (Q4), dan pernyataan nomor 6 (Q6) menunjukkan persentase lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan lain pada indikator tangibles. Hasil persentase dari tiga pernyataan tersebut dibawah nilai rata-rata.

Pada angket pernyataan nomor 2 (Q2), yaitu tersedianya area parkir yang memadai di PTSP Kelurahan Bintaro . Realitanya adalah para pengguna layanan menilai bahwa area parkir di PTSP Kelurahan Bintarodikatakan sudah cukup memadai namun perlu diperluas agar dapat menampung lebih banyak kendaraan para pengguna layanan yang datang ke PTSP Kelurahan Bintaro .

Pada angket pernyataan nomor 4 (Q4), yaitu jumlah komputer sudah cukup untuk melakukan proses pelayanan one day service. Pada kenyataan di lapangan responden menilai bahwa jumlah komputer yang tersedia masih sangat minim atau sedikit jumlahnya sehingga cukup menghambat untuk melakukan proses pelayanan, khususnya untuk pelayanan one day service.

Adapun pada angket pernyataan nomor 6 (Q6), yaitu PTSP Kelurahan Bintaromemiliki pegawai yang cukup untuk melayani pemohon. Pada kenyataan di lapangan responden menilai bahwa PTSP Kelurahan Bintaromasih kekurangan pegawai untuk melayani dan memproses berbagai pelayanan khususnya untuk pelayanan one day service. Peneliti mendata jumlah pegawai hanya sebanyak 11 pegawai.

Pada kenyataan di lapangan, peneliti melihat bahwa area parkir yang disediakan lumayan cukup untuk menampung kendaraan roda dua dan roda empat, baik untuk parkir para pegawai maupun parkir untuk pengunjung PTSP Kelurahan Bintaro . Namun sebagian kecil responden sebesar 18% menjawab bahwa area parkir di PTSP Kelurahan belum cukup memadai untuk menampung kendaraan. Hal ini dirasakan karena area parkir roda dua dirasa kurang luas karena sebagian besar yang datang ke PTSP menggunakan kendaraan roda dua.

Selama peneliti melakukan observasi, peneliti tidak menemukan pemohon antri dengan posisi berdiri. Pengguna layanan yang datang ke PTSP Kelurahan Bintaroselalu duduk untuk menunggu antrian ke loket. Kecukupan jumlah kursi ini sudah dipersiapkan oleh pihak PTSP Kelurahan Bintaroagar masyarakat yang datang dan ingin melakukan pelayanan dapat menunggu dengan nyaman dan tidak perlu berdiri untuk menunggu antrian.

Jika pelayanan yang sebelumnya belum selesai maka pelayanan yang sudah masuk pada hari itu tidak bisa diproses dan harus menunggu keesokan harinya. Sehingga proses pelayanan perizinan tertunda dan mengakibatkan menunggu antrian sampai pelayanan yang sebelumnya selesai.

Pegawai harus lebih professional dalam bidangnya masing-masing sehingga fokus untuk mengerjakan tugasnya masing-masing atau tidak saling mengisi kekosongan pekerjaan. Hal tersebut membuat pekerjaan yang seharusnya dikerjakan malah terhambat. Peneliti mengkonfirmasi jumlah pegawai kepada Kasatlak PTSP Kelurahan Bintarobahwa

terdapat 11 pegawai. Jumlah ini sudah termasuk Kasatlak PTSP Kelurahan , CPNS dan Pegawai Harian Lepas (PHL). Kasatlak PTSP Kelurahan Bintaro meminta tambahan pegawai untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan suatu perusahaan ataupun lembaga pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan pada grafik 4.39 diatas, terlihat bahwa pada pernyataan nomor 12 (Q12), dan pernyataan nomor 13 (Q13), menunjukkan persentase lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lain pada indikator *reliability*. Hasil persentase dari dua pernyataan tersebut dibawah nilai rata-rata.

Pada angket pernyataan nomor 12 (Q12), yaitu pelayanan one day service tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam pelayanan. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa pelayanan one day service belum sesuai atau belum tepat waktu dan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam pelayanan.

Selanjutnya pada angket pernyataan nomor 13 (Q13), yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintarotidak melakukan kesalahan dalam melayani pemohon one day service. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa pegawai masih kurang teliti dalam memeriksa berkas sehingga ada yang kurang ketika untuk diproses lebih lanjut. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi sedikit terulur waktunya.

Kemudahan proses layanan ini membuat masyarakat atau pengguna layanan merasa senang karena saat ini pelayanan yang diberikan jauh dari birokrasi yang terdahulu dan memutus rantai oknum yang menyulitkan para pengguna layanan. Kemudahan untuk mengurus pelayanan

perizinan dan non perizinan kini jauh lebih mudah tanpa perlu proses yang menyulitkan para pengguna layanan.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan, terlihat bahwa pada pernyataan nomor 18 (Q18), dan pernyataan nomor 19 (Q19) menunjukkan persentase lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lain pada indikator *responsiveness*. Hasil persentase dari dua pernyataan tersebut dibawah nilai rata-rata.

Pada angket pernyataan nomor 18 (Q18), yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintaromemberikan respon yang cepat terhadap pelayanan yang diajukan oleh pemohon one day service. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintarokurang cepat dalam proses pelayanan. Hal ini terlihat pada pelayanan one day service belum sesuai atau belum tepat waktu dan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam pelayanan.

Selanjutnya pada angket pernyataan nomor 19 (Q19), yaitu seluruh keluhan dan pengaduan diselesaikan dengan segera oleh pegawai PTSP Kelurahan Bintaro. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa keluhan dan pengaduan yang diajukan oleh pengguna layanan ditanggapi namun kurang cepat. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dalam indikator penelitian ini memuat 4 butir instrumen pernyataan untuk indikator *responsiveness*.

d. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan untuk suatu organisasi, yaitu komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Berdasarkan pada grafik 4.41 di atas, terlihat bahwa pada pernyataan nomor 20 (Q20), pernyataan nomor 25 (Q25), dan pernyataan

nomor 26 (Q26) menunjukkan persentase lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lain pada indikator assurance.

Pada angket pernyataan nomor 20 (Q20) yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintaromemberikan informasi yang terbaru (update informasi) tentang pelayanan one day service. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa pegawai tidak memberikan informasi terbaru seputar pelayanan one day service sebelum melakukan pelayanan. Kemudian pada angket pernyataan nomor 25 (Q25) yaitu pelayanan di PTSP

Kelurahan Bintarotepat waktu sesuai dengan batas waktu yang tertera di website. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa pelayanan one day service masih belum optimal artinya proses penyelesaian berkas yang diajukan yang seharusnya one day service atau 8-12 jam kerja diselesaikan melebihi waktu yang sudah tertera di peraturan dan brosur.

Adapun pada angket pernyataan nomor 26 (Q26) yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintaromemberitahukan kepada pemohon jika perizinan one day service sudah selesai. Pada kenyataan di lapangan, responden tidak diberitahu jika pelayanan perizinan one day service yang diajukan sudah selesai dibuat.

Sebagian besar para responden tidak mengetahui bahwa permohonan pelayanan perizinan yang mereka ajukan merupakan pelayanan one day service (pelayanan satu hari selesai atau pelayanan 12 jam kerja). Peneliti mewawancarai beberapa responden, mereka mengungkapkan bahwa penyelesaiannya sekitar 3 hari atau lebih. Bahkan ada juga yang lebih dari seminggu. Namun sebesar 40% responden menjawab pelayanan sudah cukup tepat waktu karena tidak seluruh responden mengalami keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan one day service

Sehingga pemohon tidak mengetahui jika perizinan mereka sudah selesai atau belum selesai. Bagi responden yang mengajukan berkas

secara manual memang tidak diinformasikan jika perizinan sudah selesai di proses. oleh Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). AJIB merupakan salah satu inovasi layanan dari DPMPTSP yang bertugas menjemput berkas dan mengantarkan izin pada lima wilayah kota pelayanan DKI Jakarta. AJIB terhubung ketika pemohon perizinan mengajukan berkas perizinan secara online dan setelah berkas tersebut selesai, maka AJIB tersebut langsung mengantar berkas sesuai alamat pemohon perizinan. Kemudahan layanan ini membuat para responden cukup puas karena tidak perlu susah payah mengambil berkas yang sudah selesai. Selain itu, untuk pengajuan berkas secara online juga dapat dijemput berkas perizinannya untuk di proses di wilayah terdekat. Namun, sebagian responden menjawab sebesar 42% responden menilai bahwa pelayanan cukup bagus untuk berkas perizinan yang telah selesai langsung diantaroleh Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). AJIB merupakan salah satu inovasi layanan dari DPMPTSP yang bertugas menjemput berkas dan mengantarkan izin pada lima wilayah kota pelayanan DKI Jakarta. AJIB terhubung ketika pemohon perizinan mengajukan berkas perizinan secara online dan setelah berkas tersebut selesai, maka AJIB tersebut langsung mengantar berkas sesuai alamat pemohon perizinan. Kemudahan layanan ini membuat para responden cukup puas karena tidak perlu susah payah mengambil berkas yang sudah selesai. Selain itu, untuk pengajuan berkas secara online juga dapat dijemput berkas perizinannya untuk di proses di wilayah terdekat

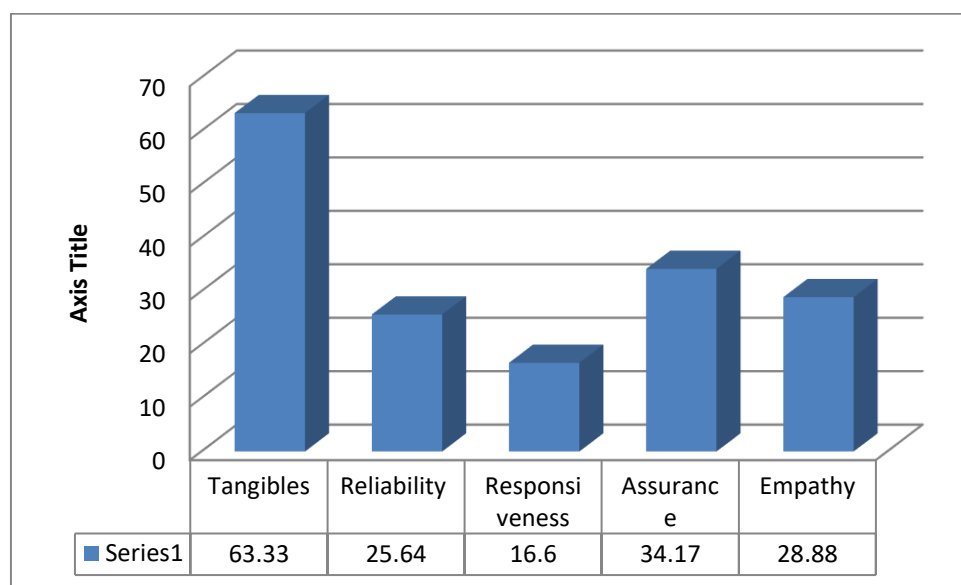
Selama peneliti melakukan observasi dan menyebarkan angket penelitian, peneliti tidak melihat satupun pegawai melakukan praktek curang dalam masalah pungutan biaya. Selain itu, pada setiap sudut ruangan, dipasang kamera cctv, sehingga meminimalisir praktek kecurangan. Para responden juga berpendapat bahwa mereka senang karena kegiatan pemerintahan seperti ini memutus praktek KKN yang sejak dahulu dibudayakan oleh beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab

e. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen secara spesifik, terlihat bahwa pada pernyataan nomor 29 (Q29), pernyataan nomor 30 (Q30), dan pernyataan nomor 33 (Q33) menunjukkan persentase lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lain pada indikator empathy.

Pada angket pernyataan nomor 29 (Q29), yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintaromendengarkan dengan baik setiap saran yang disampaikan oleh pemohon, kemudian pernyataan nomor 30 (Q30) yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintaromudah dihubungi pada saat pemohon membutuhkan bantuan, dan pernyataan nomor 33 (Q33) yaitu pemohon mudah memahami setiap informasi yang disampaikan oleh pegawai PTSP Kelurahan Bintaromengenai perizinan one day service, responden menilai dari empat pernyataan tersebut sudah cukup baik namun responden masih merasa kurang dalam hal pelayanan tersebut. Pada tiga pernyataan lainnya dalam indikator empathy, sudah dinilai baik oleh responden.

Gambar 5. 1 Indikator Empathy



Berdasarkan diagram di atas maka indikator tertinggi, yaitu indikator empathy, di mana indikator empathy berkenaan dengan

memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, artinya hasil yang didapatkan dari Kualitas Pelayanan *One Day Service* mampu memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, seperti memiliki kenyamanan bagi pelanggan.

Selanjutnya, indikator terendah adalah indikator responsiveness yaitu hanya memperoleh persentase sebesar 34,17%. Pada indikator ini berkenaan dengan pelayanan harus sesuai dengan harapan dalam hal ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi dalam Percent proses pelayanan. Namun pada indikator reliability di PTSP Kelurahan Bintaro tingkat kehandalan pegawai terhadap pelanggan dirasakan belum cukup baik dalam hal ketepatan waktu yang akurat dan terpercaya. Indikator reliability merupakan penilaian terpenting dalam kualitas pelayanan *one day service*, karena kehandalan suatu organisasi yang dijalankan oleh pegawai dinilai berdasarkan janji keakuratan penyelesaian proses pelayanan yang diajukan PTSP

Kelurahan Bintaro belum mampu memberikan pelayanan secara akurat sesuai dengan prosedur pelayanan. Pelayanan *one day service* yang seharusnya selesai hanya satu hari atau 8-12 jam kerja, kenyataannya masih banyak responden yang merasakan layanan tersebut melebihi dari waktu yang ditentukan. Kurangnya jumlah pegawai dan kurang profesional merupakan faktor utama sehingga pelayanan melebihi dari batas waktu karena tidak ada spesifikasi khusus untuk pegawai yang khusus memproses layanan *one day service*. Sejak dimunculkannya program *one day service* tidak ada sub bagian pegawai tersendiri khusus untuk proses pelayanan *one day service* sehingga pelayanan tersebut masih bercampur dengan pelayanan yang lain yang masa penyelesaiannya lebih dari satu hari yang mengakibatkan tidak tepat waktu. Tidak ada pembagian sub bagian pegawai yang khusus dalam proses penyelesaian *one day service* sehingga pelayanan *one day*

service tidak serta merta menjadi prioritas pelayanan yang mengakibatkan proses tersebut tidak selesai sesuai janji pelayanan. PTSP belum sepenuhnya siap dalam menjalankan program layanan one day service di seluruh DKI Jakarta karena tidak terbentuk tupoksi tersendiri pada layanan one day service. Seluruh layanan diselesaikan secara acak dan tidak diprioritaskan khusus pelayanan ini. Artinya, proses penyelesaian layanan belum secara profesional. Kemudian peneliti mempertegas kembali tentang jawaban atas perumusan masalah yang telah dipaparkan pada Bab sebelumnya, yaitu seberapa besar Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro Kota Administrasi Jakarta Selatan. Berdasarkan hasil perhitungan pengujian hipotesis dinyatakan bahwa hasil Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro mencapai 74,65%.

Hasil tersebut lebih besar atau sama dengan yang dihipotesiskan, yaitu 65%, artinya tingkat keberhasilan Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro sudah berjalan dengan cukup baik.