

JIPSi | Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi

SUSUNAN REDAKSI

Pelindung :

Rektor Universitas Komputer Indonesia
Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto

Penanggung Jawab :

Dekan FISIP Universitas Komputer Indonesia
Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., MA

Pengarah :

Andrias Darmayadi, S.IP., M.Si., Ph.D
Dr. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si.
Drs. Manap Solihat, M.Si.

Pemimpin Redaksi :

Dewi Triwahyuni, S.IP., M.Si.

Anggota Redaksi :

Inggar Prayoga, S.I.Kom., M.I.Kom
Poni Sukaesih Kurniati, S.IP., M.Si.
Tatik Fidowaty, S.IP., M.Si.
Rino Adibowo, S.IP., M.I.Pol.
Sangra Juliano, S.I.Kom., M.I.Kom
Sylvia OctaPutri, S.IP.

Tata Usaha :

RatnaWidiastuti, A.Md

Terima Kasih Kepada Mitra Bestari

Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., MA
Prof. Dr. Hj. Aelina Surya, Dra.

KEBIJAKAN EDITORIAL

Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu (JIPSi) adalah Jurnal yang memuat artikel ilmiah tentang gagasan konseptual, kajian teori, aplikasi teori dan hasil riset. JIPSi ini dimaksudkan untuk mengembangkan pengetahuan dan informasi terkini dalam bidang ilmu politik dan ilmu komunikasi. JIPSi diterbitkan secara berkala oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia (FISIP Unikom) setiap enam bulan sekali.

JIPSi menerima artikel dalam dua bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Artikel yang dikirimkan harus orisinal dan belum atau sedang dipublikasikan oleh Jurnal lain.

Artikel yang dimuat dalam JIPSi telah melalui proses seleksi mitra bestari atau editor dengan memperhatikan persyaratan baku publikasi Jurnal, metodologi penelitian dan kontribusi dalam pengembangan ilmu politik dan ilmu komunikasi. Naskah dikirimkan dengan format Ms.Word melalui email: Redaksi.Jipsi@gmail.com atau mengirimkan *hard copy* dilengkapi dengan *soft copy/CDRW* ke alamat redaksi JIPSI.

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi redaksi :

REDAKSI JIPSi

Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Komunikasi

Gedung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Komputer Indonesia

Kampus II, Lt.I

Jalan Dipatiukur No.112-116 Bandung 40132

Telp. (022) 2533676

Email: Redaksi.Jipsi@gmail.com

Website: <http://jipsi.fisip.unikom.ac.id>

Twitter: @RedaksiJIPSI

DAFTAR ISI

MEDEKATI HUBUNGAN INTERNASIONAL DENGAN PENDEKATAN SEMIOTIK <i>Musa Maliki, Asrudin Azwar</i>	1
KOMUNIKASI DAN GENDER : PERBANDINGAN GAYA KOMUNIKASI DALAM BUDAYA MASKULIN DAN FEMINIM <i>Sangra Juliano Prakasa</i>	19
KERJASAMA PEMBANGUNAN INDONESIA DAN UNI EROPA: SUATU ANALISIS TEORI LIBERALISME DALAM HUBUNGAN INTERNASIONAL <i>Adityo Darmawan Sudagung, Arry Bainus, Abdul Musyawardi Chalid</i>	31
SEKURITISASI PANGAN PEMERINTAH PROPINSI JAWA BARAT DALAM MENGHADAPI ASEAN ECONOMIC COMMUNITY 2015 <i>Dewi Triwahyuni, Sylvia Octa Putri</i>	43
PERAN DPRD JAWA BARAT DALAM MEMPERJUANGKAN KEPENTINGAN PUBLIK <i>Dina</i>	57
MENILIK KEMBALI MAKNA REFORMASI BIROKRASI PUBLIK DALAM KONTEKS AKTUALISASI SEMANGAT PELAYANAN PUBLIK PRIMA <i>Dadi Junaedi Iskandar</i>	69
KOMUNIKASI VERBAL ANGGOTA JAMAAH TABLIGH KOTA BANDUNG <i>Inggar Prayoga</i>	91
PEMODELAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KOTA CIMAHI <i>Titin Rohayatin, Agustina Setiawan</i>	105
PENDEKATAN KOMUNIKASI ANTAR BUDAYA TENTANG PENERAPAN ATURAN PERDA K-3 DAN KEBIASAAN MASYARAKAT KOTA BANDUNG DALAM MEMBUANG SAMPAH <i>Anisti</i>	121
EVALUASI PROGRAM KEBERSIHAN LINGKUNGAN PASAR DI KOTA BANJARMASIN <i>Muhammad Riduansyah Syafari</i>	131

PEMODELAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KOTA CIMAH

Titin Rohayatin¹, Agustina Setiawan²

Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unjani.

Jl. Terusan Jenderal Sudirman PO. Box. 148 Cimahi.

Email :

*titin.rohayatin@yahoo.com*¹

*setiawan197174@yahoo.co.id*²

Abstract

KPPT Cimahi in carrying out its duties and functions can be said not optimal it is seen from the low quality of personnel in communicating the policy, limited facilities and owned media, communication climate that has not been support for quality public services, still have a disease of bureaucracy as well as information and messages conveyed by apparatus KPPT less absorbed. The research objective was to describe the implementation, obstacles, efforts and create a model of quality public service delivery in KPPT Cimahi. The research method uses descriptive method with qualitative approach. Data collection through literature study and field study is through observation and interview. Determination of informants using purposive technique. The results showed the implementation of the quality of public services could be interpreted less well, is evident from the lack of facilities and infrastructure owned and equipment and supplies are inadequate, so as to result in delays in the process of service to the community. Less response of authorities to the problems facing the community and immediate attention needs to be solved so that the service process can be optimized. This future more attention so that the service process runs well. While the dimensions of empathy can be quite good, with a good enough it is expected the service process can run optimally. Obstacles in the implementation of public services, among others, the low quality of human resources, there is still a lack of facilities and infrastructure in the public service. Efforts are being made KPPT Cimahi is the training of human resources, the submission of supporting facilities and infrastructure. The formation model of quality public services that is separate models, one-stop service system model, and the model of one-stop service.

Keywords: Model, the quality of public services

Abstrak

KPPT Cimahi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dapat dikatakan belum optimal hal ini terlihat dari rendahnya kualitas aparatur dalam mengkomunikasikan kebijakan, terbatasnya sarana dan media yang dimiliki, iklim komunikasi yang belum menunjang terhadap kualitas pelayanan publik, masih terdapatnya penyakit birokrasi serta informasi dan pesan yang disampaikan oleh aparat KPPT kurang terserap. Tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan pelaksanaan, hambatan, upaya dan membuat model kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPPT Cimahi. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan yaitu melalui observasi dan wawancara mendalam. Teknik penentuan informan menggunakan *Purposive*. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat diinterpretasikan kurang baik, ini terlihat dari minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki serta peralatan dan perlengkapan yang belum memadai, sehingga dapat berakibat terlambatnya proses pelayanan kepada masyarakat. Kurang tanggapnya aparat kepada persoalan yang dihadapi masyarakat perlu menjadi perhatian dan segera di atasi supaya proses pelayanan dapat optimal. Kedepannya ini lebih diperhatikan supaya proses pelayanan berjalan dengan baik. Sedangkan dimensi *emphaty* dapat dikatakan cukup baik, dengan cukup baiknya hal ini diharapkan proses pelayanan dapat berjalan dengan optimal. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik antara lain masih rendahnya kualitas sumber daya manusia, masih minimnya sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan publik. Upaya yang dilakukan KPPT Kota Cimahi adalah pelatihan terhadap sumber daya manusia, pengajuan sarana dan prasarana pendukung. Terbentuknya model kualitas pelayanan publik yaitu model terpisah, model sistem pelayanan satu atap, dan model pelayanan satu pintu.

Kata Kunci : Model, kualitas pelayanan publik

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era reformasi saat ini relatif mengakibatkan perkembangan kondisi kehidupan masyarakat yang makin kritis, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah, sehingga menuntut pemerintah lebih optimal dalam melayani masyarakat, artinya diperlukan birokrasi pemerintah yang makin profesional dan mekanisme prosedur pelayanan yang mudah dan cepat agar dapat memuaskan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanannya. Sancoko (2010 : 43): "Pelayanan publik mempunyai peran penting bahkan vital dalam kehidupan ekonomi, politik, serta dalam meningkatkan kehidupan sosial." Mengingat pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik, akan tetapi kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih kurang baik. Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik.

Krisis kepercayaan ini ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada pemerintah. Menurut menteri Pendayagunaan Aparatur negara (dalam Dwiyanto 2006): mengakui bahwa "masyarakat saat ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya." Komitmen pemerintah tersebut ditindaklanjuti oleh birokrasi pemerintahan dalam kiprahnya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik berkaitan dengan otonomi (Rasyid : 1997): "Bahwa hasil akhir yang diharapkan dari otonomi adalah pemberian pelayanan publik yang lebih memuaskan, pengakomodasian partisipasi masyarakat,

pengurangan beban pemerintah pusat, penumbuhan kemandirian dan kedewasaan daerah serta penyusunan program yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah."

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah pada hakikatnya mengemban tiga fungsi utama yaitu : *Pertama*, fungsi alokasi yang meliputi sumber ekonomi dalam bentuk barang dan jasa pelayanan masyarakat. *Kedua*, fungsi distribusi yang meliputi pendapatan dan kekayaan masyarakat, pemerataan pembangunan. *Ketiga*, fungsi stabilitasi yang meliputi pertahanan keamanan, ekonomi dan moneter. Fungsi distribusi dan stabilisasi pada umumnya lebih efektif dilaksanakan di Pemerintah Pusat sedangkan fungsi alokasi lebih efektif dilaksanakan oleh pemerintah daerah, karena daerah pada umumnya lebih mengetahui kebutuhan serta standar pelayanan masyarakat. Selain itu orientasi ke bawah melalui peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat sudah selayaknya menjadi lebih dominan dibandingkan dengan arah yang lain. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah dimaksudkan untuk mewujudkan tugas dan kewajiban berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

Untuk menyikapi hal tersebut membutuhkan kecepatan birokrasi pemerintah dalam hal ini aparat pemerintah daerah untuk menanggapi melakukan tindakan dan perbuatan secara cepat, tepat dan mekanisme serta prosedur yang mudah. Tepat sasaran maupun tujuannya serta jaminan adanya kepastian ketepatan waktu dalam melaksanakan tugasnya. Tanpa adanya upaya untuk merespon akan mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Disamping itu pemerintah daerah sebagai pelayan yang bersifat multi-

dimensional artinya sebagai pelayan masyarakat yang kompleks menyangkut seluruh kepentingan masyarakat baik politik, ekonomi, sosial budaya dan yang lainnya. Kepentingan layanan yang sifatnya kompleks tersebut haruslah menjadi pertimbangan yang matang dari aparat pemerintah daerah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pemerintah daerah dituntut harus dapat secara arif dan bijaksana untuk dapat melayani dan mengendalikan kepentingan masyarakat yang diinginkan. Hal ini sebagaimana pendapat Plato (dalam Supriatna 1996:68) yang menyatakan bahwa: "Pelayanan umum merupakan proses politik dan pemerintahan yang mengandung unsur transformasi nilai budaya guna menumbuhkan kesadaran bermasyarakat, bernegara dan berpemerintahan yang dilandasi kearifan, kebijakan dan kebijakan dari setiap manusia."

Secara umum faktor yang dominan adalah perubahan sikap masyarakat dalam memberikan dan mengungkapkan pendapat seiring dengan kebebasan politik yang selama ini terbelenggu. Perubahan sikap masyarakat ini tentunya memiliki pengaruh yang besar terhadap aparat pemerintah terutama dalam proses pelayanan. Perubahan sikap tersebut dalam pelayanan umum adalah tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan dari aparat karena pelayanan tersebut adalah hak dari masyarakat sehingga menuntut pemerintah untuk lebih optimal dalam melayani masyarakat itu. Artinya diperlukan birokrasi pemerintah yang semakin profesional dan mekanisme serta prosedur yang mudah agar dapat memuaskan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanannya.

Dari kondisi tersebut menuntut birokrasi pemerintah untuk dapat meningkatkan penyelenggaraan pelayanan umum yaitu menumbuhkan sikap dan pola pikir yang berorientasi pada pelayanan,

karena tugas yang paling utama adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan Rasyd (1997 :18) yang menyatakan bahwa : "Salah satu fungsi dari pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat." Dalam hal ini perlu adanya penyempurnaan atau revitalisasi sektor publik yang didasarkan pada tuntutan kebutuhan pelayanan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang terus meningkat. Hal ini sesungguhnya sesuai dengan *political will* pemerintah. Perwujudan aparatur negara yang berfungsi melayani masyarakat, profesional, berdaya guna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa sasaran peningkatan pendayagunaan aparatur negara tersebut terutama berkaitan dengan kualitas, efisiensi pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat serta membuka cakrawala bagi aparatur untuk makin berperan dalam rangka mempercepat perubahan masyarakat mencapai tahapan yang lebih baik.

Secara teknis operasional pelayanan umum menurut Kaho (1997:26) yang melaksanakan pelayanan Pemerintah Daerah adalah Dinas Daerah atau lembaga yang setingkatnya. Artinya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Dinas Daerah/ Kantor/ Badan/ lembaga yang setingkatnya. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Dinas Daerah/ Kantor/ Badan/ Lembaga yang setingkatnya akan sangat ditentukan oleh kinerja aparat yang berada dilingkungan organisasinya." Dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi. Namun dalam kenyatannya KPPT Kota Cimahi belum dapat memberikan kualitas pelayanan secara optimal di duga belum optimalnya pelaksanaan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini diindikasikan oleh :

a. Masih rendahnya kualitas sebagai

aparatur KPPT Kota Cimahi dalam mengkomunikasikan kebijakan, ini terlihat dari indikasi aparat sebagai pelaksana kebijakan belum sepenuhnya memahami isi kebijakan sehingga mengalami kesulitan dalam mengaplikasikannya.

- b. Terbatasnya sarana dan media yang dimiliki, ini terlihat peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi belum memadai, misalnya perangkat komputer yang dimiliki dari segi kuantitas sangat minim dan dari segi kualitas masih banyak yang belum memenuhi standar.
- c. Iklim komunikasi yang belum menunjang terhadap kualitas pelayanan publik, ini terlihat masih adanya aparat KPPT Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum adil misalnya hanya memperhatikan pelayanan pengelolaan dalam salah satu bentuk pelayanan.
- d. Masih terdapatnya penyakit birokrasi misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, dan mekanisme yang sulit dalam proses pemberian pelayanan sehingga terkesan lamban.
- e. Informasi dan pesan yang disampaikan oleh birokrasi (aparatur KPPT) kurang terserap baik oleh komunikan, ini terlihat dari indikasi banyaknya informasi yang tidak jelas/ simpang siur yang diterima oleh komunikan.

Tidak optimalnya aparatur KPPT Kota Cimahi dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan publik tersebut kurang demokratis. Hal ini tidak sejalan dengan pendapat Osborne dan Gaebler (1996) yang menyatakan bahwa : “Pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya.” Dengan demikian untuk

mengatasi masalah kualitas penyelenggaraan pelayanan publik ini perlu dilakukan pembuatan model pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut. Dalam kesempatan ini peneliti terdorong untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul : “Pemodelan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi.”

2. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan berbagai keterbatasan yang dihadapi oleh KPPT Cimahi maka masalah penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelaksanaan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi,
- b. Hambatan apa dalam pelaksanaan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi,
- c. Upaya-upaya apa yang dilakukan dalam pelaksanaan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi
- d. Jenis model Pelayanan Publik apa yang cocok di KPPT Kota Cimahi.

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis Bagaimana pelaksanaan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi
- b. Untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis Hambatan apa saja dalam pelaksanaan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi.
- c. Untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis Upaya-upaya apa yang dilakukan dalam pelaksanaan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di

KPPT Kota Cimahi

- d. Membuat model pelaksanaan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi.

4. Keutamaan Penelitian

Keutamaan dan Urgency Rencana Penelitian sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang telah dipelajari khususnya tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dan akhirnya dapat bermanfaat bagi pengembangan dan pemahaman serta penalaran dan pengalaman peneliti, juga diharapkan ada guna manfaatnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pengembangan ilmu pemerintahan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pengambil keputusan dan bahan penyusunan kebijakan pemerintah serta dijadikan pedoman dalam melakukan evaluasi kebijakan untuk melaksanakan perbaikan dan penyempurnaan pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Landasan Teori

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah: “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, dan atau jasa pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pelayanan publik.” Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa Pelayanan publik adalah: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, di lingkungan BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Sejalan dengan pengertian tersebut (Holle : 2011; 23) Pelayanan publik pelayanan Umum adalah : “sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, di lingkungan BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang harus memperhatikan hakikat pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik (Holle : 2011; 23) sebagai berikut :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pemberian pelayanan umum oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah. Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam

pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan berbangsa dan bernegara. Berbagai kegiatan pelayanan publik tersebut pada prakteknya memiliki karakteristik dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan dan pengelolaan penyelenggaraannya. Adapun karakteristik pelayanan publik (Anwaruddin : 2004 : 16) sebagai berikut :

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya
2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin di layani
3. Memiliki tujuan sosial
4. Dituntut untuk akuntabel kepada publik
5. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlukelugasan
6. Seringkali menjadi sasaran isu politik

Apabila ditinjau dari produk yang disediakan pelayanan publik dapat dibagi ke dalam 3 jenis pelayanan (SK Menpan No.63 Tahun 2003) sebagai berikut :

1. Pelayanan administratif; pelayanan yang menyangkut berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pengurusan status kewarganegaraan, KTP, Akte Kelahiran, dan sebagainya
2. Pelayanan Barang; pelayanan yang menyangkut penyediaan berbagai bentuk barang dan benda yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya : pemasangan jaringan telepon, distribusi berbagai barang kebutuhan dasar.
3. Pelayanan Jasa; pelayanan yang menyangkut berbagai pemberian jasa

yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

Dalam konsep pelayanan selain dikenal dengan jenis pelayanan dikenal pula jenis pelaku pelayanan. Barata (dalam Mouw : 2004 : 95) "jenis pelaku pelayanan yaitu penyedia pelayanan dan penerima pelayanan." Penyedia layanan/ *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan (*service receiver*) adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Pelayanan publik yang baik membutuhkan infra struktur yang baik pula untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rezha, dkk "Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik harus diimbangi dengan optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat." Sancoko (2010: 44) Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik." Pemerintah dituntut untuk senantiasa survei mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, karenanya penyelenggaraan kualitas pelayanan sangatlah penting.

Tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik terlihat semakin mendesak. Kualitas pelayanan Goetsch dan Davis (dalam Anwaruddin : 2004 : 19): " Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan/ masyarakat." Upaya

peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan (*customer driven government* – Osborne dan Gaebler, 1996) merupakan paradigma pelayanan yang disarankan oleh pemerintah pada era globalisasi dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Lebih terfokus kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan publik
2. Lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
3. Menerapkan sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan yang lebih berkualitas
4. Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran dengan berorientasi kepada hasil sesuai dengan input yang digunakan.
5. Lebih mengutamakan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, bukan semata-mata keinginan pemerintah/pejabat
6. Pada beberapasiswa pemerintah juga berhak memperoleh pendapatan dari pelayanan publik yang diselenggarakan
7. lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang kemungkinan terjadi.
8. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan, antara lain penyelenggaraan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Anwaruddin (2004 : 20) berdasarkan hal tersebut beberapa faktor terlihat baru dalam khasanah pelayanan publik

di Indonesia misalnya saja prinsip pemberdayaan masyarakat, sistem kompetisi dalam penyediaan pelayanan, berorientasi pada *outcomes* dan bukan pada *output* saja dan hak penyelenggaraan untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan publik. Perubahan/ paradigma pelayanan ini merupakan *prime mover* (penggerak utama) yang dinilai strategis untuk memulai pembaharuan dan peningkatan kualitas pelayanan. Afrial (2009 : 88): “Lembaga/ organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat karenanya pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru global agar pelayanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik dapat menggunakan indikator ukuran kepuasan pada masyarakat yang terletak pada 5 dimensi pelayanan (Zeithaml, Parasuraman dan Berry ; 1990) sebagai berikut :

1. *Tangibles*; kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana lembaga pelayanan, komputerisasi administrasi pelayanan, kemudahan akses terhadap informasi yang dibutuhkan dan sebagainya.
2. *Reliability*; kemampuan dan keandalan lembaga pelayanan untuk menyediakan produk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. *Responsiveness*; atau kecepatan dan ketepatan lembaga pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan
4. *Assurance*; yang merupakan kesanggupan lembaga pelayanan dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.
5. *Empathy*; yakni kemampuan lembaga pelayanan dalam memahami dan

memecahkan permasalahan pelayanan secara ramah dan penuh perhatian.

Untuk mengembangkan bentuk pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan tersebut, (Kep MenPan Nomor 63 Tahun 2003, lima belas kriteria sebagai referensi praktik pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan; mekanisme pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, murah, cepat dan lancar ditandai oleh prosedur yang tidak berbelit-belit.
2. Reliabilitas; meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan seperti menjaga keakuratan perhitungan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
3. Tanggungjawab petugas pelayanan; yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan petugas pelayanan; bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
5. Pendekatan kepada pelanggan; termasuk kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet.
6. Keramahan meliputi kesabaran; perhatian dan persahabatan dalam kontrak antara petugas pelayanan dan pelanggan, Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
7. Keterbukaan; bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
8. Komunikasi antara petugas dan pelanggan; yakni jaminan bahwa pelanggan dapat memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
9. Kredibilitas; meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
10. Kejelasan dan kepastian; mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tatacara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
11. Keamanan; usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-ruguan, jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan; dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar, dimulai dengan mempelajari kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal
13. Kenyataan; meliputi bukti-bukti atau

wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberi pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.

14. Efisien; bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
15. Ekonomis; agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai produk dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Ke lima belas prinsip pelayanan tersebut sebenarnya sudah cukup untuk mewujudkan suatu model pelayanan yang ideal. Penerapan prinsip-prinsip pelayanan tersebut sangat tergantung kepada birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan. Apakah ke lima belas prinsip pelayanan tersebut akan diterapkan seluruhnya atau hanya beberapa prinsip saja, hal ini sangat tergantung kepada jenis, sifat dan pola pelayanan yang diselenggarakan. Pertimbangan juga harus dilakukan terhadap situasi dan kondisi masyarakat di tempat mana lembaga pelayanan publik berada.

Dalam prakteknya penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dilaksanakan melalui tiga macam pola pengelolaan sebagai berikut :

1. Pelayanan fungsional; yakni pola pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pelayanan Terpusat; yakni pola pelayanan publik yang diberikan secara mandiri oleh lembaga pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari pemerintah.

3. Pelayanan Terpadu; yakni pelayanan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu tempat pelayanan. Pelayanan terpadu ini dapat digolongkan ke dalam 3 (tiga) macam pengelompokan terpadu, sebagai berikut :

- a. Terpadu Satu Atap; yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
- b. Terpadu Satu Pintu; yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- c. Gugus tugas; yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan oleh petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada suatu lembaga dan lokasi pelayanan tertentu.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Moleong (2005) pendekatan kualitatif dipergunakan untuk mengetahui metode dan strategi yang diterapkan dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta kendala dan upaya yang dihadapinya. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui sumber wawancara mendalam, FGD, dan observasi. Data sekunder diperoleh melalui literatur dan studi dokumentasi. Unit analisis dalam penelitian ini adalah aparatur KPPT Kota Cimahi serta perwakilan masyarakat sebagai pengguna pelayanan di Kota Cimahi. Teknik pengambilan sampel secara *puposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang

digunakan adalah:

- a. Dokumentasi. Teknik pengumpulan data dengan teknik studi kepustakaan dilakukan dengan pengumpulan data sekunder yang bersumber pada literatur-literatur ilmiah, seperti buku-buku, makalah, jurnal, majalah, dokumen resmi yang diterbitkan KPPT Cimahi.
- b. Observasi. Peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap gejala-gejala obyek yang diteliti, selama melaksanakan pengamatan di lapangan.
- c. Wawancara. Peneliti mewawancarai informan dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan sehingga tercipta suasana tanya jawab yang dapat menggali semua informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Pengolahan data kualitatif dilakukan secara deskriptif dengan menggambarkan, menjelaskan, menggo-longkan, menggeneralisasikan, dan mengkonseptualisasikan data sekunder dan data primer melalui kata-kata, kalimat, gambar, simbol, skema, bagan, tabel dan grafik. Teknik analisis data secara kualitatif (Moleong : 2005), yakni melalui : (1) Reduksi Data, yaitu memilih dan memilah data-data pokok yang sesuai dengan fokus penelitian; (2) Display atau penyajian Data, yakni langkah menyajikan data dalam bentuk : kata-kata dan kalimat-kalimat; (3) Verifikasi Data, yaitu data yang telah terkumpul, diuji secara empiris sehingga validitas, realibilitas dan objektivitas data teruji.

4. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : apabila dilihat dari aspek kualitas pelayanan publik yang dijabarkan ke dalam dimensi *tangibles/* bukti langsung, *reliability/* keandalan, *responsiveness/*

daya tanggap, *assurance/* jaminan, dan *emphaty*. Bahwa kualitas pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi secara umum masih belum optimal. Oleh karena masih perlu ditingkatkan lagi agar lebih memuaskan dan mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus lebih diberi penekanan pada aspek *reliability/* keandalan, *responsiveness/* daya tanggap, *assurance/* jaminan dan *emphaty*.

Sarana pelayanan di unit-unit atau instansi pelayanan seperti di Dinas yang berkaitan dengan pelayanan publik khususnya dalam pengelolaan jalan perlu ditingkatkan. Dalam pengamatan peneliti dilapangan justru sarana pelayanan belum memadai. Sebaliknya justru di bagian staf seperti pada bagian di Sekretariat, bapeda perangkat-perangkat untuk operasionalisasi tersedia dalam jumlah dan kualitas yang cukup memadai.

Salah satu contoh kurang memadainya sarana yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi sarana papan pengumuman yang tidak mendukung. Untuk peralatan computer dibagian yang menangani pelayanan pengelolaan jalan secara khusus belum ada. Oleh karena itu dimasa mendatang apabila disadari bahwa tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat maka perbaikan sarana dan prasarana sebagai alat utama pendukung dalam pemberian pelayanan maka menjadi hal yang tidak terelakan. Sama pentingnya dengan badan-badan staf di tingkat Kota. Tanpa upaya ini maka harapan untuk mewujudkan visi dan misi pemerintahan yang melayani masyarakat tak lebih dari retorika belaka.

Aspek yang perlu mendapatkan penekanannya yaitu aspek *reliability/* keandalan. Aspek ini berkaitan dengan keberadaan dan kesiapan aparat di tempat pelayanan sehingga setiap saat masyarakat yang

mebutuhkan pelayanan bisa langsung dilayani. Disamping aspek keandalan ini juga berkaitan dengan tingkat kreatifitas dalam mencari dan mengembangkan cara-cara kerja baru yang lebih mampu memuaskan harapan dan tuntutan masyarakat. Dalam rangka merangsang kreatifitas aparatur pemerintah maka pendekatan yang legalistik formal perlu ditingkatkan dengan pendekatan yang lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat. Untuk itu diperlukan iklim kebebasan dan otonomi yang cukup kepada institusi pelayanan, sehingga para aparat pelaksana dapat mengembangkan kreatifitas untuk mencari dan mengembangkan cara-cara kerja baru yang lebih mampu harapan dan tuntutan masyarakat.

Aspek lain yang perlu mendapat penekanan adalah aspek jaminan. Dalam hal ini diperlukan kejelasan informasi tentang kepastian waktu dan biaya pelayanan serta kesederhanaan pelayanan. Sehingga tercipta rasa aman dan nyaman dalam mengurus suatu urusan, khususnya dalam hal pengurusan pengelolaan jalan. Yang terjadi selama ini adalah masih belum adanya kepastian tentang waktu dan biaya dalam pengurusan suatu urusan. Masyarakat tidak pernah mengetahui dengan pasti berapa lama urusan itu akan selesai, dan berapa biaya yang secara resmi harus dikeluarkan.

Disamping itu pelayanan yang dipraktikkan selama ini juga terkesan masih jauh dari sederhana, bahkan cenderung panjang dan bertele-tele. Oleh karena itu dimasa yang akan datang perlu dipikirkan untuk membuat prosedur yang lebih sederhana dan memberikan kepastian tentang biaya dan waktu dalam mengurus suatu urusan sehingga terbentuk rasa aman dan nyaman dalam proses pemberian pelayanan publik.

Belum optimalnya kualitas pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi selain dipengaruhi oleh masih belum optimalnya pelaksanaan komunikasi birokrasi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti strategis, sistem dan prosedur kerja, kelembagaan dan ketatalaksanaan. Oleh karena upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selain ditempuh dengan meningkatkan pelaksanaan komunikasi birokrasi juga harus dikaitkan secara komprehensif dengan berbagai aspek atau faktor lainnya.

Strategi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang selama ini lebih berorientasi pada target dan pertanggungjawaban formal, sedikit banyak telah mempengaruhi kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan termasuk dalam pelayanan umum. Akibatnya pelaksanaan pelayanan selama ini kurang menekankan pada upaya untuk memuaskan publik atau masyarakat tetapi lebih menekankan untuk mencapai target dan secara formal dapat dipertanggungjawabkan.

4.1. Hambatan-hambatan Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di KPPT

KPPT Kota Cimahi di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tidak berjalan mulus akan tetapi dapat mengalami hambatan-hambatan termasuk di dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah/ birokrasi pemerintah sebagai berikut :

1. Masih relatif rendahnya kualitas sumber daya manusia yang berada di KPPT Kota Cimahi.
2. Masih belum optimalnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi.
3. Masih minimnya peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh KPPT Kota Cimahi.

4. Belum terpenuhinya standar pelayanan minimal yang dilakukan oleh KPPT Kota Cimahi.
5. Letak geografis yang dimiliki Kota Cimahi dipandang relatif sempit karena 70 % milik TNI Angkatan Darat, sehingga sulit untuk pengembangan dan proses penyelenggaraan pemerintah juga mengalami kesulitan.

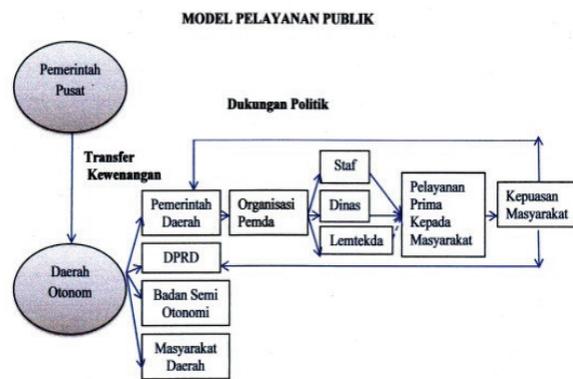
4.2. Upaya yang dilakukan Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di KPPT

Dengan berbagai hambatan yang dihadapi oleh KPPT Kota Cimahi, maka aparat pemerintah/ birokrasi pemerintah telah melakukan upaya-upaya untuk mengatasi hambatan tersebut, Adapun upaya-upaya yang dilakukan sebagai berikut:

1. Melakukan pelatihan/ kursus terhadap sumber daya manusia/ aparat KPPT secara bertahap dan bergilir, walaupun sifatnya tidak rutin.
2. Mengajukan kekurangan sarana dan prasarana secara umum kepada bagian pengadaan barang Kota Cimahi.
3. Mengajukan perangkat komputer untuk melengkapi yang ada dan diharapkan dari segi kualitas juga di atas standar sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.
4. Melakukan studi banding tentang standar pelayanan minimal KPPT ke daerah lain, misalnya ke Kabupaten Sumedang dan Kota Bandung.
5. Berupaya untuk berlaku adil dalam pemerataan pemberian pelayanan dengan menggunakan budaya antri, artinya yang lebih dulu mengajukan pelayanan itulah yang diberikan pelayanan lebih awal.

4.3. Pemodelan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan uraian analisis dan pembahasan penelitian yang menunjukkan belum optimalnya pelaksanaan kualitas pelayanan publik tersebut, maka peneliti merumuskan model kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebelum merumuskan model kualitas pelayanan publik peneliti terlebih dahulu menggambarkan model pelayanan umum oleh pemerintah Daerah dapat dilihat pada gambar berikut :



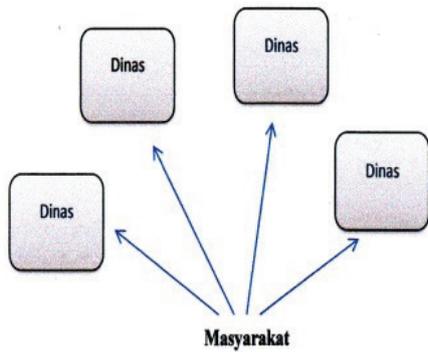
Sumber : Sadu Wasistiono

Gambar Model Pelayanan Umum

Berdasarkan kepada model pelayanan umum oleh pemerintah daerah maka peneliti merumuskan beberapa model pelayanan sesuai dengan perkembangan model pemberian pelayanan publik oleh pemerintah, sebagai berikut :

Model I : Model Sistem Terpisah/ Terpisah

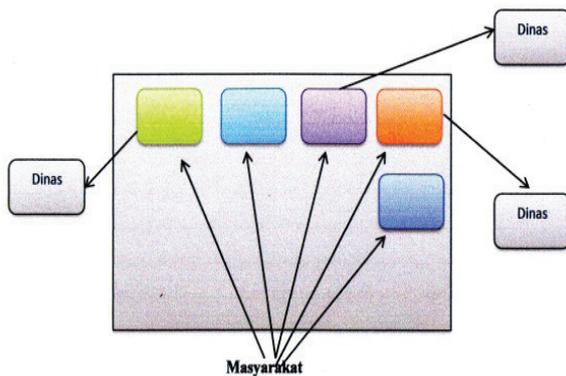
Beberapa Dinas Dapat memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dengan model sebagai berikut :



Gambar Model Sistem Pelayanan Terpisah/ Terpecah

Model II : Sistem Pelayanan Satu Atap

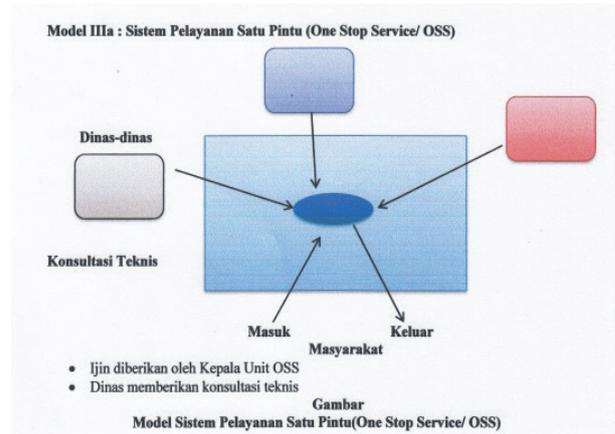
Unit kerja dapat mengumpulkan berkas, penyelesaian perizinan tetap ada di dinas masing-masing, model ini dapat dilihat pada gambar berikut:



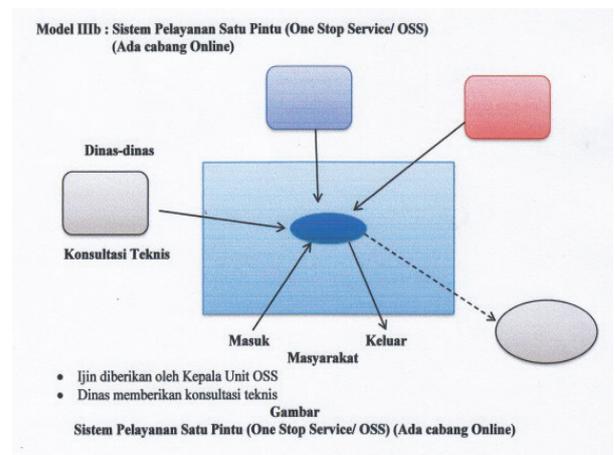
Gambar Model Sistem Pelayanan Satu Atap

Model Sistem Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service/ OSS)

Sistem pelayanan Satu Pintu sering dikenal dengan One stop service atau sering disingkat OSS, dan jenis pelayanan one stop service atau OSS ini ada cabang online, model ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar Model Sistem Pelayanan Satu Pintu(One Stop Service/ OSS)



Gambar Sistem Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service/ OSS) (Ada cabang Online)

Dengan diberikannya beberapa alternatif model pelayanan publik, diharapkan Dinas daerah dalam hal ini KPPT Kota Cimahi dapat mengimplementasikan dari salah satu model tersebut dengan harapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih baik dan lebih berkualitas, karena dengan kualitasnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka tingkat kepuasan masyarakat pun meningkat, dan pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat.

5. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis serta pembahasan penelitian, maka peneliti membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangibles*/ bukti langsung di KPPT Kota Cimahi dapat

diinterpretasikan kurang baik, ini terlihat dari minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki serta peralatan dan perlengkapan yang belum memadai, sehingga dapat berakibat terlambatnya proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini perlu dijadikan perhatian yang lebih serius mengingat pemberian pelayanan merupakan salah satu fungsi hakiki dari pemerintahan.

2. Dimensi *reliability* dapat diinterpretasikan kurang baik karena beberapa indikator tersebut menunjukkan kurang baik. Hal ini perlu menjadikan perhatian dan perlu segera di atasi supaya proses pelayanan dapat optimal.
3. Dimensi *responsiviness/* ketanggapan dapat diinterpretasikan kurang, ini dapat terlihat dengan beberapa indikator mengarah kepada kurang tanggapnya aparat KPPT Kota Cimahi kepada persoalan yang dihadapi masyarakat sehingga proses pelayanan tidak berjalan optimal. Kedepannya ini perlu diperhatikan alasannya adalah dengan tanggapnya pihak aparat terhadap persoalan yang dihadapi masyarakat dapat membantu terhadap jalannya proses pelayanan dengan baik.
4. Dimensi *assurance/* jaminan yang dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang dilakukan KPPT dapat dikatakan kurang. Realita di lapangan berdasarkan pertanyaan dalam indikator menyatakan kurang. Untuk itu perlu dijadikan bahan pertimbangan bagi KPPT Kota Cimahi untuk dapat memberikan jaminan yang baik terhadap masyarakat pengguna .pelayanan
5. Dimensi *emphaty/* empati di dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh KKPT Kota Cimahi dapat dikatakan cukup baik, dengan cukup baiknya hal ini diharapkan proses pelayanan dapat

berjalan dengan optimal.

6. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi antara lain masih rendahnya kualitas sumber daya manusia, masih minimnya sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan publik.
7. Upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik di KPPT Cimahi adalah pelatihan terhadap sumber daya manusia, pengajuan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan publik.
8. Terbentuknya model kualitas pelayanan publik antara lain model terpisah/ terpecar, model sistem pelayanan satu atap, dan model pelayanan satu pintu.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, sebagai upaya untuk mengembangkan kemampuan komunikasi oleh birokrasi dalam kualitas pelayanan publik di KPPT Kota Cimahi, maka peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. KPPT Kota Cimahi perlu diberikan sarana dan prasarana yang memadai baik sarana komunikasi maupun sarana penunjangnya.
2. Perlu dilakukan upaya penciptaan iklim komunikasi yang lebih kondusif, yakni iklim keterbukaan, kejujuran, dan keakraban.
3. Perlu dibuat ukuran-ukuran atau standar baku yang dapat menjadi acuan dalam pelayanan publik misalnya dalam hal waktu, biaya, prosedur dan lain-lain yang kemudian dikomunikasikan secara intensif kepada masyarakat.
4. Perlu dilakukan *system reward* dan *punishment* terhadap pelaksana/ aparat yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang disertai dengan pembinaan etika dan moral melalui kultur/ budaya/ etos kerja keteladanan, pengawasan, penegakkan hukum, serta

- disiplin guna mencegah aparat dari tindakan penyalahgunaan wewenang
5. Dapat memberikan motivasi bagi aparat yang melaksanakan tugas pelayanan dengan penuh dedikasi.
 6. Perlu dilakukan pembinaan dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan yang memberikan materi-materi yang ada relevansinya dengan teknik-teknik komunikasi dan teknik-teknik pelayanan, standar pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan (masyarakat).

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal

- Afriyal Rozy. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, Mei-Agustus halaman 87-95. ISSN : 0854-3844.
- Anwaruddin. Awang. 2004. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Nomor I Volume 1 tahun 2004.
- Barata. (dalam Mouw Erland). 2013. Kualitas Pelayanan Publik Di Daerah. *Jurnal Uniera* Volume 2 Nomor 2 ISSN 2086-0404.
- Dwiyanto Agus.1995. Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. Kebijakan dan Penerapannya. Jogjakarta : Fisipol UGM.
- 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- Goetz dan Locanto. (dalam Moleong). Metode Penelitian Kualitatif.
- Holle. Erik S.2011. Pelayanan Publik Melalui Elektronik Government : Upaya Meminimalisir Praktek Mal-Administrasi Dalam Meningkatkan Publik Service. *Jurnal Sasi* Volume 17 Nomor 3 Bulan Juli- September 2011.
- Lincoln (dalam Moleong). Metode Penelitian Kualitatif
- Milles dan Huberman. (dalam Moleong). Metode Penelitian Kualitatif
- Moleong. Metode Penelitian Kualitatif.
- Nasution. Metode Penelitian Sosial.
- Osborne David and Geabler. 1996 Mewirausahakan Birokrasi. Jakarta : Pustaka Binanam Presindo.
- Rasyd Muhammad Ryas.1997. Makna Pemerintahan Tinjauan dari segi kepemimpinan dan etika. Jakarta :Yarsip Watampone.
- 1997. Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru. Jakarta : Yarsip Watampone.
- Rheza Fahmi, dkk. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik/ e-KTP Di Kota Depok. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Volume 1 Nomor 5 hal 981-990.
- Sancoko, Bambang. 2010. Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Birokrasi dan Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Januari – April 2010 hal 35-51 ISSN : 0854 3844
- Singarimbun Masri dan Sofian Effendi. 1995. Metoda Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- Supriatna Tjahya. 1996. Administrasi, Birokrasi dan Pelayanan Publik. Jakarta: PT Nimas Multima.
- 2000. Akuntabilitas Pemerintahan Dalam Administrasi Publik. Bandung : Indra Prastia.

Dokumentasi

- Republik Indonesia. 2009. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. 2007. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu.
- Pemerintah Daerah. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 1 Tahun 2003. Tentang Kewenangan Kota Cimahi Sebagai Daerah Otonom.
- Pemerintah Daerah. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Struktur Organisasi Pemerintah Kota Cimahi.
- Pemerintah Daerah. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Lembaga Teknis Daerah dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi.
- Pemerintah Daerah. Surat Keputusan Walikota Cimahi Nomor 27 a Tahun 2002 Tentang Pembentukan Sekretariat Pelayanan Umum Terpadu Satu Pintu.
- Pemerintah Daerah. Surat Keputusan Walikota Cimahi Nomor 503/ Kep-43-KPPT/ 2010 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu.
- Pemerintah Daerah. Surat Keputusan Walikota Cimahi Nomor 503/ Kep-115 - Dispenmo/ 2010 Tentang Perubahan atas Keputusan Walikota Nomor 503// Kep I-B - Dispenmo/ 2007 Tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Cimahi.