

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN IZIN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GAVERNANCE
DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BADUNG**

I Made Sumada
Pascasarjana Universitas Ngurah Rai Denpasar
imadesumada@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan tugas yang sangat. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di bidang penerbitan izin selama tiga tahun berturut-turut, oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung belum maksimal. Berdasarkan hal di atas, penulis dapat merumuskan masalah penelitian ini yaitu : Bagaimana kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung. Dalam pelaksanaan pelayanan izin di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung dianalisis dengan menggunakan teori Kotler (dalam Supranto, 1997 : 231) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*Reliability*), koresponsifan (*Responsiveness*), keyakinan (*Confidence*), dan empati (*Emphaty*). Pendekatan penelitian yang penulis gunakan deskriptif kualitatif, mempergunakan informan kunci (*key informan*). Dari hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa belum maksimalnya pelayanan yang di lakukan oleh BPPT Kabupaten Badung di sebabkan oleh sering *errornya* system, dan masih ditemukan penempatan SDM yang kurang sesuai dengan keahliannya.

Kata Kunci : kualitas layanan dan good gavernance.

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Penelitian

Tujuan dari organisasi didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, salah satunya adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Termasuk Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat karena pemerintah memiliki tugas penting dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat demi terwujudnya pemerintahan yang baik (*good gavernance*). Salah satu organisasi publik yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung, Bentuk layanan yang diberikan di bidang perizinan. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung selama tiga tahun terakhir, seperti tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1.
Penerbitan Izin di BPPT Kabupaten Badung

Tahun	Pemohon	Realisasi
2014	926	832
2015	926	832
2016	926	832

Sumber : BPPT Kab. Badung 2016

Memperhatikan tabel 1.1 tersebut di atas, pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di bidang penerbitan izin selama tiga tahun berturut-turut, oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung belum maksimal.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terwujudnya kualitas pelayanan public dalam rangka untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* menurut Bharata, Gambir dalam Sedarmayati (2012:13) yaitu *Accountability* (Akuntabilitas), *Transparency* (Transparansi), *Openness* (Keterbukaan), *Rule of Law* (Kepastian Hukum), *Management of competency* (Manajemen Kompetensi) dan *Human Right* (Hak Asasi Manusia).

Kinerja Pelayanan public yang buruk merupakan hasil kompleksitas permasalahan yang ada di tubuh birokrasi antara lain, tidak adanya system insentif, buruknya tingkat diskresi atau pengambilan inisiatif yang ditandai dengan tingkat ketergantungan yang tinggi pada aturan formal dan petunjuk pimpinan dalam menjalankan tugas pelayanan. Pelayanan public yang dilaksanakan oleh pemerintah digerakkan oleh peraturan dan anggaran, dan bukan di gerakkan oleh visi, berdasarkan pengamatan awal penulis hal inilah sebagai salah satu factor penyebab pelayanan yang di berikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung belum maksimal

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut : Bagaimana kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung ?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung

1.3. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.
- c. Bagi pemerintah khususnya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Kabupaten Badung

2. Kajian Pustaka

2.1. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Fitzsimmons & Fitzsimmons (dalam Tjiptono, 1996 : 154) mengemukakan, bahwa kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari apa yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan disebut memuaskan.

Konteks kualitas pelayanan membuat pemerintah dan masyarakat menjadi hubungan yang saling berpengaruh berdasarkan fungsinya masing-masing dan dalam hal tertentu masyarakat saling mengetahui mana yang harus diperbaharui agar pelayanan tersebut berkualitas karena masyarakat yang merasakan akibat dari suatu pelayanan yang diberikan. Berkenaan dengan hal ini, Ndraha (2000:21) mengemukakan hubungan pemerintah (*governance relation*), adalah :

Hubungan yang terjadi antara yang diperintah dengan pemerintah, satu terhadap yang lain pada satu posisi dan peran. Dalam kaitan itu, kualitas pelayanan menjadi gejala atau masalah yang sering mewarnai interaksi tersebut. Untuk itu pemerintah bukan lagi penentu kualitas pelayanan, akan tetapi masyarakat sebagai pelanggan kebutuhan dan kepentingan yang ditawarkan pemerintah. Pelanggan yang paliung tahu mana yang baik untuk kehidupannya.

Sependapat dengan hal tersebut, Saefullah (1999:5) menyatakan pelayanan public (*public service*), yaitu :

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga Negara atau secara sah

menjadi penduduk Negara yang bersangkutan. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Posisi pemerintah sebagai lembaga birokrasi, mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandate kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan pemerintah.

Pentingnya kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia bahwa telah telah menyadari akan pentingnya penerapan konsep kualitas pelayanan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat/pelanggan yang disebut dengan pelayanan prima. Disatu sisi, penilai kualitas pelayanan public tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indicator-indikator yang melekat pada birokrasi tugas seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan respon. Penilaian kualitas dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi public seringkali memiliki kewenangan monopoli (Dwiyanto, 2008).

Salah satu tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan public kepada masyarakat. Oleh karenanya setiap pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan public yang berkualitas kepada masyarakatnya. Hingga saat ini kualitas pelayanan public yang dihasilkan secara umum masih belum sesuai dengan harapan. Tingkat pelayanan yang diinginkan pada dasarnya merupakan indicator kinerja yang diharapkan dapat dicapai pemerintah dalam melaksanakan kewenangannya. Selanjutnya untuk penilaian kinerja dapat digunakan ukuran penilaian di dasarkan pada indicator-indikator, berikut di bawah ini :

1. Masukan (*input*), yaitu tolok ukur kinerja berdasarkan tingkat atau berdasarkan sumber-sumber : dana, sumber daya manusia, material, waktu, teknologi, dan sebagainya yang digunakan untuk melaksanakan program dan atau kegiatan.
2. Keluaran (*output*), yaitu tolok ukur kinerja berdasarkan produk (barang atau jasa) yang dihasilkan dari program atau kegiatan sesuai dengan masukan yang digunakan.
3. Hasil (*outcome*), yaitu tolok ukur kinerja berdasarkan tingkat keberhasilan yang dapat dicapai berdasarkan keluaran program atau kegiatan yang sudah dilaksanakan.
4. Manfaat (*benefit*), yaitu tolok ukur kinerja berdasarkan tingkat kemanfaatan yang dapat dirasakan sebagai nilai tambah bagi masyarakat dan pemerintah daerah dari segi hasil.
5. Dampak (*impact*), yaitu tolok ukur kinerja berdasarkan dampak terhadap kondisi makro yang ingin dicapai dari manfaat (LAN dan BPKP, 2000:12)

Kualitas pelayanan ditentukan sendiri dari interaksi antara pihak pelaksana pelayanan dengan pihak penerima layanan, artinya kualitas pelayanan itu ditentukan pada saat terjadinya interaksi di antara pihak penyelenggara layanan dengan pihak penerima layanan seperti yang di sampaikan oleh Zeithaml et.al (1990:15), yaitu :

Production and consumption of many services are inseparable, Quality in service often occurs during service delivery, usually in an interaction between the customer and the provider, rather than being engineered at the manufacturing plant and delivered intact to the customer. Unlike goods producers, service producers do not have the benefit of factory serving as a buffer between production and consumption. Service customers are often in the service factory, observing and evaluating the production process as they experience the service.

Karena hasil persepsi pihak penerima layanan tidak dapat direkayasa, maka pemahaman akan dimensi kualitas pelayanan menjadi penting. Zeithaml, et al dalam Tjiptono (1996:20) mengatakan bahwa : kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *determination of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu *tangible* (terjamah), *reliability* (handal), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan).

Berdasarkan pandangan di atas, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dinilai oleh keselarasan antara persepsi (*perceived service*) penerima layanan ketika menerima layanan dengan harapan (*expected service*) sebelum layanan diterima. Selanjutnya walaupun Zeithaml et.al menunjukkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan, namun pada akhirnya Zeithaml et.al (1990:26) meringkas sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi 5 (lima) dimensi, adapun kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* : *Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;*

2. *Reliability* : Ability to perform the promises service dependably and accurately;
3. *Responsiveness* : Willingness to help costumers and provide prompt service;
4. *Assurance* : Knowledge and courtesy of employee and their ability to convey trust and confidence; and
5. *Emphaty* : Caring, individualized attention the firm provides its customers.

Senada dengan pendapat tersebut diatas, Parasuraman (1990 : 26) mengemukakan 5 (lima) langkah penting untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu :

1. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. *Emphaty* (Empati), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. *Tangibles* (Bukti Langsung), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Lebih lanjut Ndraha (1989 : 63) mengemukakan bahwa :

Jasa layanan atau layanan civil dipandang sebagai deviden yang wajib didistribusikan kepada masyarakat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh, dan semakin adil. Tekanan pada aspek *kecepatan, ketepatan, kemudahan, keamanan* dan *keadilan* dalam layanan sipil tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dari layanan sipil dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan layanan yang sama pada institusi lain di luar pemerintahan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accuntability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan denan biaya yang mahal akan tetapi kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli mengenai pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat, dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan baik buruknya pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil pelayanan.

3. Metode Penelitian

3.1 Pendekatan Peneliatin

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini, adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai macam kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena. Realitas sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi obyek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran-gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2011:68).

Pada penelitian ini penulis berupaya untuk menjelaskan dengan memfokuskan terhadap bagaimana kualitas pelayanan publik di Badan Pelayanan PerizinanTerpadu Kabupaten Badung

3.2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat untuk memperoleh data merupakan bagian yang tak terpisahkan dari teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Menurut Suharsimi Arikunto (2005:134) bahwa instrumen penelitian adalah alat pada waktu peneliti menggunakan metoda.

Pada penelitian ini, peneliti sebagai instrumen utama, disamping peneliti sebagai instrumen utama, dalam pengumpulan data penulis mempergunakan pedoman wawancara. Dalam wawancara terhadap informan tersebut menggunakan panduan wawancara, sebagai alat dalam melakukan wawancara agar dapat lebih terfokus dan konsistensi hasil pendataan.

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Kepala Badan PPT Kabupaten Badung sebagai informan kunci (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukungnya yaitu Kepala Bidang Perizinan Ekonomi Kesejahteraan Rakyat dan Non Perizinan, Staf BPPT Kabupaten Badung dan Masyarakat (pemohon).

3.3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara dilakukan untuk memperkuat data sekunder yang diperlukan dalam penelitian. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh data, keterangan ataupun penjelasan dari orang yang berkompeten dengan masalah yang diteliti. Wawancara dalam hal ini berarti percakapan atau komunikasi langsung antara peneliti dengan obyek penelitian atau responden.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan maksud agar responden tahu maksud dari materi yang ditanyakan dengan menggunakan instrumen berupa *interview guide* yang merupakan penuntun bagi peneliti dalam mengembangkan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka sehingga akan dapat lebih memberikan kebebasan yang bagi responden untuk menyampaikan pendapatnya dan berkompeten untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Selanjutnya dibutuhkan alat yang akan dipakai untuk mengumpulkan data atau instrumen penelitian, yaitu pedoman tertulis tentang pengamatan maupun dokumentasi. Instrumen tersebut adalah pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi.

Teknik dokumentasi dilakukan dengan memanfaatkan data yang relevan dengan penelitian ini. Dokumentasi tersebut berasal dari literatur catatan-catatan, dokumen-dokumen atau bentuk tulisan lainnya yang memiliki hubungan serta maupun meminjam data yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.4. Teknik Analisis Data

Data-data yang telaj penulis dapatkan, dikumpulkan kemudian dipilah-pilah sesuai dengan pertanyaan penelitian yang peneliti ajukan. Analisis penelitian kualitatif (Bogdan&Biklen:1982) dalam Moleong (2007:248) yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelaksanaan Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah oleh karena itu . penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh pemerintah salah satunya yaitu pelayanan di bidang perizinan masih dirasakan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan yang diberikan oleh pemerintah, prosesnya berbelit - belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra. Mereka sering bolak - balik dari satu kantor ke kantor yang lain hanya untuk mengurus suatu layanan perizinan, kondisi ini menjadi penyebab menurunnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Realitas pelayanan perijinan yang selama ini terkesan berbelit-belit, tidak tepat waktu, hingga banyaknya praktik calo dan pungutan liar merupakan fenomena buram dari buruknya kinerja sektor publik. Kondisi ini juga berimbas lambannya laju investasi daerah dan pertumbuhan ekonomi. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara terpola, tersistem, berkelanjutan dan memiliki jaminan pelayanan yang tentunya dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintahan. Salah satu langkah strategis untuk menggenjot upaya perbaikan dan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan melakukan pelayanan secara terpadu satu pintu, khususnya terhadap spesifikasi izin. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pola penyelenggaraan pelayanan publik yang didalamnya telah memuat secara jelas pihak-pihak yang

telah dibagi-bagi dalam kelompok bidang sesuai dengan jabatan dan kemampuan. Dalam pelaksanaan pelayanan izin dapat dianalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi pelayanan dari Zeithaml et.al, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*Reliability*), kerespansifan (*Responsiveness*), keyakinan (*Confidence*), dan empati (*Emphaty*), seperti di bawah ini :

1. Bukti fisik/Berwujud (*tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

Sarana komunikasi pelayanan izin di Kabupaten Badung juga menyentuh aspek penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan. Inovasi dengan mengaplikasikan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi pada meliputi:

- a. Dukungan Jaringan LAN/Internet/Wifi untuk proses pengurusan izin dan pengambilan kebijakan;
- b. Penggunaan *Touchscreen* antrian dan *touchscreen* informasi (persyaratan izin, status proses, buku tamu, dll);
- c. Penggunaan *software* untuk mengontrol aktivitas komputer lain (komputer admin dapat memantau komputer-komputer lain yang sedang digunakan untuk aktivitas diluar kepentingan kantor, misal game/BBM/dll);
- d. Informasi izin dan beberapa Formulir Izin dapat di download dari website www.BPPT.Badung.go.id
- e. Aplikasi SIM perizinan (SIM HO, TDP, SIUP, IMB, Aplikasi pendaftaran, SMS Gateway);
- f. Berkas arsip perizinan yang berada di berbagai SKPD yang perizinannya diintegrasikan ke BPPT dipindahkan dan dikelola sepenuhnya oleh BPPT sehingga mempermudah dan mempercepat pelayanan;
- g. Dilaksanakan back-up dokumen berbasis teknologi informasi.

Dampak yang ditimbulkan dari implementasi pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi di Badan Pelayanan Perizinan terpadu Kabupaten Badung, telah membawa dampak positif dalam hal efisiensi dan efektivitas pengurusan izin dan pencapaian target kinerja Dinas BPPT Kabupaten Badung karena dengan menerapkan teknologi informasi maka proses pelayanan menjadi lebih cepat dan lebih mudah terkendali.

Badan pelayanan Perizinan Kabupaten Badung Terpadu Kabupaten Badung dalam melaksanakan pelayanan izin, sudah didukung sarana dan prasarana kerja yang memadai, karena sarana dan prasarana kerja merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan izin, meskipun ada beberapa sarana/alat kerja yang sudah ketinggalan yang perlu segera diganti. Pelaksanaan Pelayanan Izin sangat dipengaruhi oleh faktor sarana dan prasana kerja, dengan sarana dan prasarana kerja yang memadai dan modern, pelaksanaan pelayanan izin akan lebih mudah, lancar, cepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga penyelenggara pelayanan izin dan masyarakat pemohon izin merasa puas.

Sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Sekrtaris BPPT Kabupaten Badung (Kamis, 9 Maret 2017), sebagai berikut :

“ . . . sarana prasarana untuk mendukung proses pelayanan yang ada di BPPT Kabupaten Badung dalam memberikan pelayanan perizinan HO sudah terdapat sarana prasarana yang memadai. Teknologi pendukung pelayanan seperti komputer, printer, jaringan internet, sistem antrian yang modern dan juga alat penghitung yang bisa membuat pelayanan menjadi lebih baik. Demikian pula petugas yang melayani selalu ada di tempat, dan mereka istirahat secara bergantian”.

Pendukung Pelayanan Perizinan di atas sangat membantu bagi pelaksana pelayanan baik pejabat dan petugas pelayanan dan membantu pemohon izin, karena dengan pendukung pelayanan akan memudahkan, mempercepat proses perizinan dan ada kepastian waktu proses perizinan. Namun pendukung pelayanan tidak selamanya mulus, kadangkala sistemnya error, misalnya sistem antrian rusak, sehingga terpaksa memakai sistem manual, listrik mati dipakai genset/diesel terbatas pada pelayanan, AC ruangan dimatikan, sehingga tidak nyaman.

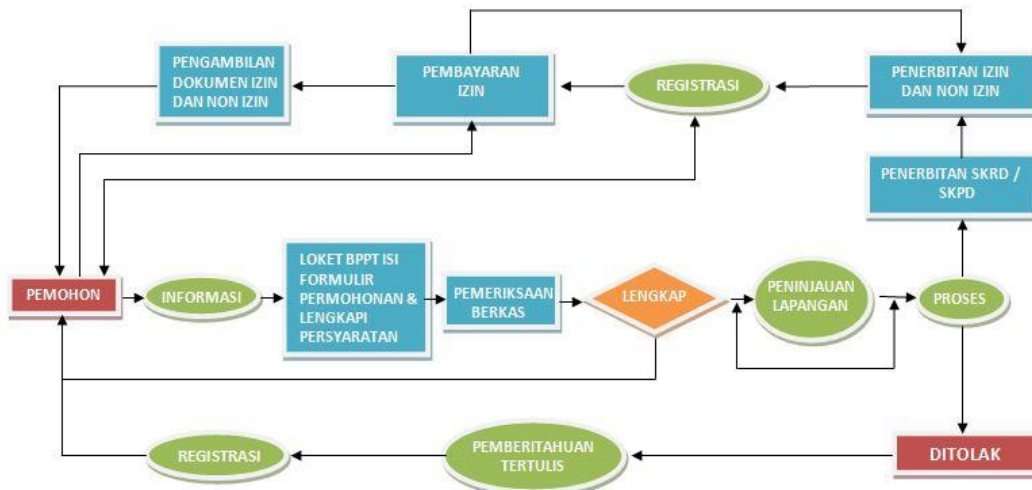
2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, Tjiptono (2006). Hal ini berarti BPPT Kabupten Badung dalam

memberikan jasanya secara tepat dan akurat serta memperhatikan kompetensi peugas (*right the first time*), dan memenuhi janjinya. Perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, *time schedule* perlu disusun dengan teliti. Dimensi ini terdiri dari kompetensi petugas dan standard pelayanan yang dimiliki. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penilaian terhadap dimensi ini sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa pegawai / staf yang kompetensinya masih kurang (dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat perjenjangan aparatur, dan tingkat pangkat dan golongan). berkaitan dengan hal tersebut hasil wawancara penulis dengan Kepala Badan BPPT (Jumat, 10 Maret 2017) yang menyatakan bahwa:

Pelayanan yang ada di badan yang kami pimpin ini masih belum optimal dikarenakan dipengaruhi oleh diantaranya, struktur organisasi dan sumber daya manusia. Beban pekerjaan di bidang sangat tinggi mengingat belum adanya jabatan eselon IV setingkat Kepala Seksi. Semua aspek didalam melakukan kegiatan tidak dapat dilepaskan dari Struktur Organisasi, Sumber Daya Manusia yang baik dan berkualitas, sumber daya manusia yang bermental dan berpendidikan baik, serta sehat jasmani dan rohani. Sehubungan dengan itu anggaran yang memadai diperlukan juga agar kegiatan dalam organisasi dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, yang nantinya dapat mencerminkan kinerja suatu organisasi.

Pemohon izin yang mengajukan izin dengan syarat lengkap dan benar di loket pendaftaran dan setelah ditinjau lapangan juga lengkap, maka waktu proses pelayanan akan sesuai waktu yang telah ditentukan, namun dalam kenyataannya beberapa pemohon ditolak, untuk segera melengkapi persyaratan, tidak segera dilengkapi sehingga tidak tepat waktu. Adapun alaur pelayanan perizinan adalah sebagai gambar di bawah ini



Gambar 4.1 Alur Pelayanan Perizinan
Sumber : BPPT Kab. Badung

Ketepatan waktu pelayanan perizinan sudah cukup baik, jam pelayanan mulai jam 08 – 15.30 WITA hari senin sampai kamis, untuk hari jumat sampai jam 12 WITA, dan ketepatan proses izin 8 hari untuk kecil dan sedang, 11 hari untuk izin kegiatan besar. Namun dalam kenyataannya masih adanya keterlambatan karena pemohon yang ditolak tidak segera melengkapi persyaratan, ada pelaksana/petugas yang tidak masuk kerja, sistem aplikasi error, pejabat penandatanganan izin sedang tugas luar/ cuti.

Pada hakekatnya pelayanan izin di BPPT Kabupaten Badung sangat mudah, tidak berbelit belit, asalkan persyaratan lengkap dan benar, serta ada kepastian kapan izin selesai diproses dan kapan pemohon membayar retribusi dan mengambil izin. Pemohon untuk mengetahui proses izin dapat membuka website BPPT dan menghubungi petugas penghubung yang telah ditunjuk dalam bukti pendaftaran. Untuk ke depan BPPT Kabupaten Badung senantiasa berusaha mempermudah pelayanan izin, dengan memangkas persyaratan yang tidak diperlukan serta mempercepat proses pelayanan izin yang di atur baik dengan Peraturan Bupati Badung maupun Keputusan Kepala BPPT Kabupaten Badung.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, tentunya dibutuhkan saran dari masyarakat. BPPT Kabupatn Badung dalam menerima saran, masukan ataupun pertanyaan dari masyarakat menggunakan banyak media. Media yang digunakan antara lain kotak saran, telepon, e-mail dan juga kotak keluhan maupun saran yang ada di SIMPPT. Untuk pertanyaan mengenai perizinan, masyarakat paling banyak menghubungi BPPT dengan menggunakan telepon. Saran dan keluhan saat ini telah banyak disampaikan masyarakat melalui e-mail dan juga melalui SIMPPT.

Dari tahun 2013 dimana SIMPPT dimulai, banyak masyarakat yang sudah memberikan saran dan keluhan melalui SIMPPT, namun tidak bisa dipungkiri bahwa keluhan dan saran banyak disampaikan masyarakat secara langsung kepada KBPPT Kabupaten Badung. Dari hasil wawancara dengan 4 penerima pelayanan yaitu masyarakat, 3 diantaranya tidak mengetahui adanya SIMPPT yang dimiliki oleh BPPT Kabupaten Badung. Untuk mengakses informasi, masyarakat lebih sering datang langsung ke BPPT dan tidak memanfaatkan teknologi yang sudah disediakan. SIMPPT yang didalamnya sudah memuat syarat pendaftaran sampai dengan informasi pengambilan SK dan juga memuat saran dan keluhan seharusnya bisa membantu masyarakat mengakses informasi tanpa harus datang langsung ke BPPT. Masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke BPPT kabupaten Badung hanya untuk menanyakan syarat suatu perizinan. Banyak alasan yang mendasari masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke BPPT. Alasan tersebut sesuai dengan hasil wawancara terhadap pemohon izin (Jumat, 10 Maret 2017) diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Syarat yang ada di SIMPPT terkadang berbeda dengan syarat yang diminta ketika datang langsung ke KBPPT Kabupaten Badung,
2. Masyarakat tidak mengetahui tentang adanya SIMPPT KBPPT Kabupaten Badung,
3. Ketidakmampuan masyarakat dalam mengakses SIMPPT,
4. Keluhan dan saran yang disampaikan melalui SIMPPT lama ditanggapi oleh KPP.

Perbedaan syarat dan prosedur yang ada di SIMPPT dan realita ini terjadi karena kurang koordinasinya Dishubkominfo sebagai server dengan BPPT sehingga banyak daftar persyaratan perizinan yang kurang tepat. Syarat serta prosedur yang ada dalam SIMPPT untuk perizinan berbeda dengan standar pelayanan perizinan yang sudah ditetapkan. Untuk dapat mengatasi masalah tersebut, maka BPPT sudah meminta untuk mengubah beberapa daftar persyaratan perizinan yang tidak tepat kepada Dishubkominfo. Namun, memang sampai saat ini belum ada perubahan yang dilakukan oleh Dishubkominfo. Alasan yang kedua yaitu ketidaktahuan masyarakat terhadap SIMPPT yang ada di SKabupaten Badung. Untuk mengatasi masalah ini, BPPT Kabupaten Badung pernah memasang banner yang isinya memuat alamat website dari SIMPPT Perijinan Online yang berada di ruang tunggu BPPT Kabupaten Badung, namun sekarang banner tersebut sudah tidak dipasang lagi. Kurangnya sosialisasi tentang adanya SIMPPT ini tentunya harus menjadi perhatian KBPPT Kabupaten Badung agar masyarakat bisa mengakses pelayanan perizinan tanpa datang langsung ke BPPT Kabupaten Badung. Dalam berkomunikasi dengan masyarakat untuk menerima saran ataupun keluhan dari masyarakat, pada SIMPPT juga terdapat kolom saran dan keluhan. Namun, saat ini memang berkomunikasi melalui SIMPPT belum dikatakan berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan pegawai yang bertanggungjawab untuk bagian informasi melalui SIMPPT juga memiliki banyak tugas sehingga tidak sempat untuk membuka saran atau keluhan dari masyarakat setiap hari dan jawaban dari saran atau keluhan lama tersampaikan kepada masyarakat.

3`Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apa pun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

Dalam implementasi program-program pelayanan publik di bidang apapun, para administrator publik jelas tidak hanya dituntut untuk kian mampu bekerja secara lebih profesional, efisien, ekonomis dan efektif, tetapi juga mampu mengembangkan pendekatan-pendekatan yang lebih inovatif guna menjawab tantangan-tantangan baru yang timbul pada aras global yang, langsung atau tidak langsung, berpengaruh pada lingkungan tugasnya. Sejalan dengan bergulirnya perda pelayanan publik maka pelayanan prima dijadikan program pelayanan. Pada prinsipnya pelayanan prima memberikan kepada pelanggan apa (yang lebih daripada) yang memang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan.

Dalam menganalisis hal tersebut dilakukan dengan melihat seberapa sering komplain terjadi terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu dengan melihat respon dan sikap petugas dalam mengatasinya. Dimensi *Responsiveness* atau Daya Tanggap petugas dalam pelayanan pengurusan izin di Kantor BPPT Kabupaten Badung sudah cukup baik. Respon petugas ini juga berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Dengan pengadaan pelatihan-

pelatihan bagi setiap petugas tentunya akan membantu dalam membentuk daya tanggap petugas dalam menghadapi setiap pelanggan maupun merespon segala keluhan yang terjadi. Adanya protes, keluhan dan respon publik sudah mendapat perhatian serius dari penyelenggara pelayanan publik. Sudah ada mekanisme atau saluran yang mudah dan efektif bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik khususnya dalam kepengurusan izin yang diterimanya. Mekanisme saluran protes yang tepat dan transparan dalam pengelolaan respons publik tersebut akan dapat mempengaruhi pembuatan keputusan dalam pelayanan publik. Untuk mewujudkan transparansi dalam pelayanan di BPPT, maka pamflet seperti ini dipasang untuk mencegah adanya penyalahgunaan wewenang melalui praktek korupsi, seperti hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengaduan, Monitoring dan Evaluasi (Kamis :16 Maret 2017) adalah sebagai berikut :

“Untuk mendukung sistem monitoring, BPPT Kabupaten Badung juga menyediakan layanan pengaduan masyarakat. Pengaduan yang masuk ke Bidang Pengawasan dan Pengaduan Perizinan, BPPT Kabupaten Badung menindaklanjuti dengan segera melalui perbaikan yang mempertimbangkan kualitas dan urgency aduan yang diajukan. Mekanismenya dapat disampaikan oleh masyarakat melalui surat, Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), e-mail, hotline SMS, kotak saran di BPPT, dan secara lisan melalui telepon. Pengaduan dicatat oleh sub bagian umum dan kepegawaian, kemudian disampaikan ke bidang pengaduan, monitoring dan valuasi”.

Untuk mendukung sistem monitoring, BPPT Kabupaten Badung juga menyediakan layanan pengaduan masyarakat. Pengaduan yang masuk ke Bidang Pengawasan dan Pengaduan Perizinan, BPPT Kabupaten Badung menindaklanjuti dengan segera melalui perbaikan yang mempertimbangkan kualitas dan urgency aduan yang diajukan. Mekanismenya dapat disampaikan oleh masyarakat melalui surat, Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK), e-mail, hotline SMS, kotak saran di BPPT, dan secara lisan melalui telepon. Pengaduan dicatat oleh sub bagian umum dan kepegawaian, kemudian disampaikan ke bidang pengaduan, monitoring dan valuasi.

4 Jaminan (*assurance*)

Assurance atau Kepastian (Jaminan) Pelayanan Penilaian Kualitas Pelayanan Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung dapat dilihat dari kepastian pelayanan yang diberikan. Kejelasan tentang pelayanan pengurusan atau pembuatan izin dapat tercermin dari pengetahuan masyarakat tentang prosedur dan mekanisme pelayanan pengurusan izin, dimana masyarakat dengan sendirinya akan langsung datang ke Kantor BPPT Kabupaten Badung maupun lewat biro jasa yang legal (Notaris) dalam melakukan pelayanan. Dalam prosedur pengurusan izin masih termasuk sulit untuk dipahami masyarakat karena sebagian besar masyarakat mempunyai gambaran (*image*), bahwa mengurus izin itu prosedurnya panjang dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengurusnya. Padahal untuk penyelenggaraan pelayanan pengurusan izin selama ini sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Untuk mengetahui pendapat masyarakat terhadap kemampuan dan sikap dalam pelayanan izin yang telah diterapkan oleh BPPT, maka perlu dilakukan wawancara terhadap masyarakat yang menerima pelayanan izin. Untuk itu penulis mewawancarai pemohon yang melakukan pengurusan izin (Hasil wawancara, 10 Maret 2017), adalah sebagai berikut :

Informasi mengenai kepastian waktu dalam memberikan pelayanan perizinan yang dilakukan BPPT Kabupaten Badung sudah jelas dan tepat, sehingga kami merasa puas atas pelayanan yang diberikan, karena waktu yang dibutuhkan untuk memproses izin adalah 10 hari. Walaupun sering terjadi keterlambatan proses turunnya Sertifikat Perizinan. Hal ini disebabkan karena banyaknya daftar pemohon yang akan mengurus izin. Saat ini, BPPT hanya mampu melakukan tinjau lokasi sebanyak 1-6 lokasi per hari. Hal ini tidak sebanding dengan pemohon izin yang masuk setiap harinya mencapai 8-14 orang per hari. Oleh karena untuk izin wajib menggunakan tinjau lapangan maka sering terjadi keterlambatan

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap pemohon yang mengurus perizinan, dapat dikatakan bahwa pelayanan izin di BPPT mengalami perkembangan sehingga pemohon cukup puas atas pelayanan yang diberikan. Salah satu faktor yang menyebabkan kemudahan serta kinerja pelayanan perizinan yang lebih baik adalah inovasi izin yang diterapkan di BPPT. Inovasi dalam pelayanan izin membuat proses perizinan menjadi lebih mudah, selain itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun menjadi lebih baik karena adanya standar pelayanan. Kemudahan serta pelayanan yang baik merupakan faktor penting yang mempengaruhi masyarakat untuk mengurus izin. Dengan terpenuhinya kedua komponen tersebut dalam pelayanan yang diberikan khususnya dalam pelayanan izin minat masyarakat dapat meningkat untuk menanamkan modalnya di Kabupaten Badung. Meskipun BPPT telah memberikan pelayanan yang baik serta

mempermudah pemohon dalam mengurus perizinan, akan tetapi masih ada pembenahan yang perlu dilakukan agar semakin baik dalam memberikan pelayanan.

5 Empati

Empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Hasil wawan yang dilakukan terhadap Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Ekonomi Kesejahteraan Rakyat (Kamis:2017) seperti di bawah ini:

Pegawai pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung sudah bisa dikatakan ramah dan sopan di dalam penyelenggaraan pelayanan pengurusan izin gangguan yang dilakukan selama ini. Hal ini dibuktikan dengan keterangan dari para pemohon yang sudah pernah menerima pelayanan. Baik tidaknya perlakuan yang diberikan petugas terhadap masyarakat dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Pegawai yang ada di BPPT Kabupaten Badung selalu berusaha dalam memenuhi kebutuhan dari setiap pelanggannya, termasuk penyediaan prasarana lainnya seperti adanya pojok ASI”.

Penilaian Kualitas Pelayanan Perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung sudah bisa dikatakan ramah dan sopan di dalam penyelenggaraan pelayanan pengurusan izin yang dilakukan selama ini. Hal ini dibuktikan dengan keterangan dari para pemohon yang sudah pernah menerima pelayanan. Baik tidaknya perlakuan yang diberikan petugas terhadap masyarakat dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Pegawai yang ada di BPPT Kabupaten Badung selalu berusaha dalam memenuhi kebutuhan dari setiap pelanggannya, termasuk penyediaan prasarana lainnya seperti adanya pojok ASI.

SDM yang melayani izin sesuai Anjab (analisa jabatan) masih kurang, namun dapat diatasi dengan *doube* pekerjaan, sehingga tidak mempengaruhi pelayanan izin. Secara ideal SDM harus terpenuhi sesuai hasil anjab, karena kalau suatu ketika petugas izin tidak masuk kerja secara bersamaan akan menghambat proses izin, karena SDM pelaksana pelayanan perizinan sangat berpengaruh sekali terhadap pelaksanaan pelayanan izin. SDM yang melayani izin mempunyai kompetensi pada perizinan, sehingga dapat melayani pemohon izin dengan mudah, cepat, kalau ada permasalahan dapat mengatasinya, kalau ada permasalahan yang tidak dapat dipecahkan, petugas konsultasi kepada kepala Bidang Pelayanan.

BPPT Kabupaten Badung dalam menjalankan tugasnya memiliki standar pelayanan yang mengacu pada UU No 25 tahun 2009. Standar pelayanan tersebut meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; angka waktu penyelesaian; biaya/ tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan ; evaluasi kinerja pelaksana.

5. Penutup

5.1. Simpulan

Kualitas Pelayanan Publik tentang Izin di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung yang meliputi tahapan-tahapan yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati,. Berdasarkan hasil penelitian secara umum pelayanan sudah berjalan jalan dengan baik, Akan tetapi keterlambatan pelayanan di sebabkan karena menggunakan teknologi sebagai pendukung pelayanan sering error.

BPPT Kabupaten Badung dalam memberikan pelayanan secara tepat saat pertama (*right the first time*). Selain itu, para SDM BPPT Kabupaten Badung yang bersangkutan untuk memenuhi janjinya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan simpulan seperti tersebut di atas, maka disusunlah beberapa saran atau rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan izin di Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Badung, karena faktor yang paling penting untuk menghasilkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan izin yang baik adalah sumber daya manusia yang terdapat dalam suatu instansi pelayanan, maka hendaknya pemerintah daerah terus memberikan pemahaman dan pendidikan tentang bagaimana pentingnya pelayanan publik, dan masyarakat sebagai pemilik usaha terus meningkat kesadarannya dalam mengurus perijinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2005, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana
- Creswell, J. W. 1998. *Qualitatif Inquiry and Research Design*. California : Sage Publications, Inc
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Fisip UGM
- Moleong, Lexy, J. 1991. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rasdakarya.
- Ndraha, Talizidulu, 1989. *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- , 2000. *Kybernologi. (Ilmu Pemerintahan) I*. Jakarta : Rineka Karya.
- Saefuulah, H.A. Djadja. 1999. *Reformasi Pelayanan Umum*. Jurnal Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Badung : Unpad.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance "Kepemerintahan yang Baik" dan Good Corporate Governance "Tata Kelola Perusahaan yang Baik" Bagian Ketiga Edisi Revisi*. Bandung : Mandar Maju.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml V A, Parasuraman A, Berry LL. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan , Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Badung
- Peraturan Bupati Badung Nomor 32 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung