

**DIALOGUE**

JURNAL ILMU ADMINISTRASI  
DAN KEBIJAKAN PUBLIK

**ANALISIS KEBIJAKAN PELAYANAN PEMBUATAN IJIN  
GANGGUAN PERHOTELAN PADA KANTOR DINAS TATA  
KOTA DAN PERMUKIMAN KOTA SEMARANG**

**Woro Puspitosari**

**ABSTRACT**

*Service of Hotels' disturbance permission making is one of Government's public service to public. Hotels' disturbance permission is purpose to control every hotels' activity causing disturbance, danger, and loss which disturb continuity of works and public's loss. This research purposes knowing satisfaction to hotels' disturbance permission making service from DTKP Semarang to hotels in Semarang. The indicator of satisfaction is service procedure, officer's clearance, quick service, proper and assurance cost service. Due to this research, the quality of Hotels' disturbance permission making service at DTKP Semarang is not good enough. This shows from difficulty of service process, un optimal quick service, another fee beside cost service, and from officer services which causes un satisfaction of hotels' disturbance permission making recipient.*

**Keywords:** *Public Service, Hotels' disturbance permission making, Customer Satisfaction*

**A. PENDAHULUAN**

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Lebih jelasnya dinyatakan oleh Sianipar (1998 :5) pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai

segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Suksesnya pelaksanaan pemerintahan termasuk di dalam suksesnya otonomi

daerah yang diatur dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang diganti dengan keluarnya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 ditandai dengan berhasilnya tugas-tugas di bidang pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut akan sangat ditentukan oleh peranan dan kemampuan lembaga pemerintahan baik di pusat maupun daerah dalam menangani tugas-tugasnya berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik dan benar menuju terciptanya pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*Clean Government*). Pemberian kewenangan otonomi daerah kepada daerah (Kabupaten dan Kota) berdasarkan asas desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

Ukuran kepuasan pelayanan erat kaitannya dengan mutu pelayanan yang diberikan, oleh karena itu kebutuhan perbaikan kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang paling mendasar. Kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat mempengaruhi kewibawaan pemerintah. Untuk mewujudkan semua itu, maka pelayanan

pemerintah kepada publik harus dilakukan secara transparan, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Menurut Kottler (1996 : 561) konsep kepuasan adalah suatu yang dirasakan seseorang yang didapatnya suatu hasil yang memenuhi pengharapannya, sehingga apabila jasa layanan yang diberikan melebihi yang diharapkan pemakai jasa merasa puas, tetapi jika yang diterima jauh di bawah pengharapannya akan merasa tidak puas.

Tujuan dari pembangunan aparatur negara adalah meningkatkan kualitas aparat agar memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, disiplin, tanggung jawab, kejujuran, keadilan dan kewibawaan. Pembangunan aparatur negara memang harus terus diperhatikan citranya dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Masyarakat sangat menginginkan suatu pelayanan yang mudah, sederhana, prosedur yang tidak berbelit-belit, ramah, persyaratan yang jelas dan pasti serta adanya keterbukaan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu instansi di Kota Semarang yang mem-

punyai tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas yaitu Kantor Dinas Tata Kota dan Permukiman atau DTKP, yang mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang Tata Kota dan Permukiman. Pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Ijin gangguan/HO termasuk retribusi daerah yang merupakan salah satu sumber pembiayaan Daerah Tingkat II Semarang.

Pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO diurus Kantor DTKP yang diatur oleh Perda No. 16 th 1998 tgl 15 juli 1998 tentang Retribusi Ijin Gangguan, Perda Kota Semarang No. 2 th 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang, Keputusan Walikota Semarang No. 640/448 tgl 16 Oktober 2000 tentang Tata Cara Pemberian dan Pembayaran Angsuran dan Tata Cara Pemberian Pengurangan, Keringanan dan Pembebasan Retribusi Ijin Gangguan dan Ijin Mendirikan Bangunan. Tujuan dari ijin gangguan/HO adalah untuk mengendalikan setiap kegiatan

tempat usaha agar tidak mengganggu kelestarian usaha dan merugikan masyarakat, untuk menjamin kepastian hukum sekaligus memberikan perlindungan kepada pemegang ijin dan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perijinan secara mudah, sederhana, cepat, dan tidak berbelit-belit.

Hotel di Kota Semarang pada akhir tahun 2006 tercatat sebanyak 85 hotel dan data permohonan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan tahun 2001 sampai 2006 di DTKP Kota Semarang tercatat sebanyak 50 hotel. Permohonan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan melonjak dikarenakan pembangunan hotel yang ada di Semarang juga semakin meningkat. Tahun 2001 terdapat ijin jadi mencapai 62,5% dan ijin yang belum jadi mencapai 37,5%, sedangkan tahun 2002 ijin jadi mencapai 80% dan ijin belum jadi 20%. Dari tahun 2002 ke tahun 2003 ijin gangguan/HO Perhotelan yang masuk mengalami penurunan. Pada tahun 2003, ijin jadi mencapai 80% sedangkan ijin belum jadi hanya 20%. Pada tahun 2004 ke tahun 2005 ijin gangguan/HO yang masuk mengalami peningkatan.

Tahun 2004, ijin jadi mencapai 85,7% dan ijin belum jadi 14,3%. Sedangkan pada tahun 2005 ke 2006, ijin gangguan/HO Perhotelan yang masuk mengalami penurunan, tetapi ijin jadi sudah mencapai 100%.

Dari tahun ke tahun, pelayanan yang diberikan Kantor DTKP masih di rasa belum maksimal. Pada tahun 2001 sampai 2004 menurut sekretariat UPT masih terdapat ijin yang belum jadi dan belum diambil. Hal ini dikarenakan mereka belum membayar retribusi atau merasa keberatan dengan tarif retribusi telah ditetapkan. Kondisi pelayanan ijin gangguan/HO Perhotelan menurut tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan belum maksimal disebabkan masih adanya ijin gangguan/HO Perhotelan yang belum diambil, belum jadi atau tidak terealisasi padahal permintaan pemohon semakin banyak sedangkan pelayanan yang diberikan aparat atau petugas belum maksimal yang akan berpengaruh pada kepuasan pemohon pada pelayanan ijin HO Perhotelan tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor DTKP atas

ijin gangguan/HO Perhotelan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal terlihat pada prosedur pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan yang dilakukan oleh aparat tidak memperhatikan prosedur kerja yang efisien. Masih adanya kekembaran kegiatan dalam proses pelayanan yang dilakukan aparat, maksudnya adanya satu pekerjaan dalam pelayanan yang dilakukan oleh satu orang aparat atau sekelompok tim tetapi ada kelompok lain yang melakukan kegiatan yang sama. Penyusunan tempat atau lokasi pelayanan yang tidak memperhatikan arus pekerjaan dan jarak terpendek sehingga alur dari proses pelayanan menjadi panjang.

Sedangkan pada kualitas pelayanan ijin gangguan/HO Perhotelan juga masih rendah terlihat dari prosedur yang tidak sederhana dan berbelit-belit yang dilalui pemohon yang menyebabkan alur prosedur menjadi panjang dan rumit, adanya biaya lain yang tidak pasti disamping biaya retribusi yang dibayar oleh sebagian pemohon yang sifatnya sukarela atas jasa yang diberikan oleh petugas, adanya ketidakefektifan

tim loket konsultasi dalam melakukan tugasnya dan adanya ketidakefektifan kotak saran sebagai tempat penampung keluhan, persyaratan yang tidak efisien yang memuat banyak persyaratan sehingga menyulitkan pemohon karena mengeluarkan biaya dan waktu lagi dengan adanya pengulangan persyaratan yang harus dipenuhi, adanya sistem calo atau joki di Kantor Dinas Tata kota dan pemukiman Kota Semarang yang dilakukan oleh aparat Kantor DTKP tersebut dengan dalih sebagai kuasa dari pemohon yang buntutnya ada biaya lain disamping pembayaran retribusi tersebut, Biaya yang tidak terjangkau oleh sebagian pemohon dapat dilihat dari keterlambatan pembayaran dan masih ada beberapa ijin gangguan/HO Perhotelan yang belum diambil, adanya perlakuan sikap aparat yang tidak memuaskan pemohon yang dirasa kurang ramah dalam melakukan pelayanan.

Berangkat dari permasalahan diatas, mendorong peneliti ingin mengetahui "Bagaimana kepuasan pemohon pelayanan ijin gangguan/HO perhotelan pada Kantor Dinas

Tata Kota Dan Pemukiman Kota Semarang ?"

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah : Key Person yaitu Kepala DTKP Kota Semarang dan bergulir kepada organisasi pelaksanaanya (kadin, kabag dan aparat atau petugas) serta Ketua dan organisasi PHRI dan pengguna pelayanan yaitu Pihak hotel yang membuat permohonan ijin gangguan/HO perhotelan Kota Semarang. Teknik Pengambilan Informan adalah teknik *snowball*, yaitu teknik penentuan sampel (informan) yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian dikembangkan sesuai kebutuhan sehingga sampel bertambah terus sampai informasi yang dibutuhkan terpenuhi.

Dalam penelitian ini sumber data dibedakan atas data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pemohon ijin gangguan/HO perhotelan dan aparat yang mengurus proses penyelesaian ijin gangguan. Informan diwawancara dengan pertanyaan secara khusus untuk dianalisis. Pertanyaan yang diajukan antara pemohon dan

aparat jenisnya berbeda, dan data sekunder

Yaitu data yang diperoleh bukan dari informan tetapi diperoleh dari dokumen, misalnya data pribadi para pegawai, laporan tahunan, dan sebagainya.

Dilihat dari teknik pengumpulannya, data dapat diperoleh dengan cara: 1) Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan dengan sistematis, fenomena-fenomena yang diselidiki, peneliti sebagai pengamat dalam hal ini untuk melihat kegiatan yang dilakukan pemohon ijin gangguan/HO Perhotelan dan aparat pemberi pelayanan ijin gangguan/HO Perhotelan yang berada di DTKP dan UPT. 2) Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencari catatan-catatan yang ada di Kantor Dinas Tata Kota dan Pemukiman dan UPT Kota Semarang, berupa arsip jumlah pemohon ijin gangguan/HO Perhotelan, buku pedoman pelayanan ijin gangguan/HO dan peraturan tentang penyelenggaraan pemberian ijin gangguan/HO Perhotelan. 3) Wawancara/Interview Guide, yaitu pengumpulan data yang

dilakukan dengan wawancara (*Interview Guide*) atau tanya jawab secara langsung dengan pemohon ijin gangguan/HO Perhotelan dan aparat pemberi pelayanan ijin gangguan/HO perhotelan.

Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka data tersebut perlu diolah dan dianalisis. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis domain atau *domain analysis*. Teknik analisis domain digunakan untuk menganalisis gambaran objek penelitian secara umum atau ditingkat permukaan, namun relatif utuh tentang objek penelitian tersebut. Analisis hasil penelitian ini hanya ditargetkan untuk memperoleh gambaran seutuhnya dari objek yang diteliti, tanpa harus diperincikan secara detail unsur-unsur yang ada dalam keutuhan objek penelitian tersebut. Langkah-langkah dalam analisa data ini adalah Reduksi Data, Display Data, Pengambilan Keputusan dan Verifikasi.

Teknik Keabsahan Data menggunakan Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai

pembandingan terhadap data itu dan Auditing yaitu teknik pemeriksaan data untuk memeriksa kebergantungan dan kepastian data. Hal itu dilakukan baik terhadap proses maupun terhadap hasil atau keluaran.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur sehingga dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. (Moenir, 2001:27).

Peran pelayanan adalah bertindak selaku katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya, maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode-metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan

orang lain sesuai dengan haknya. (Moenir, 2001 :26)

Sianipar berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan Gupta Sen mengartikan pelayanan publik adalah *"Public service generally means services rendered by the public sector-the state or government"* (pelayanan publik umumnya merupakan pelayanan yang diberikan oleh sektor publik atau pemerintah). (Astuti, 2004: III-10)

Sedangkan menurut Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 mengartikan pelayanan umum/publik sebagai berikut :

"Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan peraturan Perundang-undangan".

Menurut C L.Littlefield dkk yang menjadi garis besarnya

adalah bahwa standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukan pengukuran kerja. Dalam pengukuran kerja termasuk pengukuran waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tahap pekerjaan. Akan tetapi pengukuran waktu adalah suatu bentuk penelitian yang dapat berdiri sendiri yang hasilnya dapat dipakai bahan untuk penentuan tingkat produktivitas kerja, menentukan urutan prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Oleh karena itu standar waktu suatu proses banyak manfaatnya dalam pekerjaan apapun tidak terkecuali pada pekerjaan yang bersifat pelayanan. (Moenir, 2001:20)

Dalam hal pelayanan, menurut Moenir (2001:104-121) terdiri dari beberapa unsur :

#### 1. Tugas layanan

Uraian tugas atau pekerjaan harus ada dalam melakukan tugas layanan karena menjadi pedoman bagi semua orang yang terlibat dalam organisasi kerja, baik bagi pimpinan organisasi pada semua tingkat maupun orang perorang sebagai petugas atau pekerja dalam melakukan pelayanan. Uraian tugas

tersebut penting karena harus benar-benar realistis dan harus jelas, sehingga memperlancar dan mempermudah tugas atau pekerjaan seseorang. Uraian tugas yang jelas, terperinci dan tertulis, merupakan hal yang mutlak keberadaannya oleh setiap orang karena sangat bermanfaat bagi proses pemberian pelayanan.

#### 2. Prosedur layanan

Prosedur diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukan prosedur demikian penting karena sah atau tidaknya perbuatan orang dalam kaitan organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasarkan prosedur itu. Sekali prosedur ditetapkan siapapun yang tidak mengikutinya, tidak menghasilkan apa yang dituju disamping apa yang mungkin diperoleh menjadi tidak sah. Prosedur dibuat atas dasar penelitian di lapangan lebih dahulu, agar dapat memenuhi keperluan memperlancar mekanisme kerja. Prosedur bersifat mengatur perbuatan baik ke dalam (*intern*) maupun keluar (*ekstern*), maka harus diketahui dan dipahami oleh

orang yang berkepentingan, baik pegawai pemberi pelayanan maupun pihak penerima pelayanan.

3. Kegiatan layanan

Kegiatan layanan berisi rangkaian pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas yang melakukan pelayanan. Dalam melakukan kegiatan layanan maka diperlukan metode-metode dalam layanan. Metode adalah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan. Cara tersebut juga merupakan urutan langkah yang harus dipatuhi karena terlewatnya salah satu titik urutan dapat mengakibatkan cacat pada hasil pekerjaan itu. Setiap orang dalam pekerjaan apapun senantiasa menggunakan metode karena metode itu adalah cara.

4. Pelaksana layanan

Melakukan layanan kepada pemohon atau masyarakat adalah pelaksana layanan yang utama. Dalam hal ini layanan sebagai salah satu fungsi pemerintah dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan dilaksanakan Korps Pegawai Negeri

RI. Pelayanan bisa diserahkan pada BUMN, BUMD, atau swasta. Dalam menjalankan fungsi pelayanan umum perlu dilandasi oleh kesadaran akan tugas, tanggung jawab, dan timbang rasa yang tinggi oleh Korps Pegawai Negeri atau Karyawan agar tugas layanan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan.

Fenomena pelayanan publik di Indonesia cenderung kurang dikenal bahkan dinilai "kurang baik". Pelayanan publik di Indonesia menurut Effendi (1995:3), sering identik dengan pelayanan yang "*high-cost economy*". Disisi lain birokrasi publik juga bersifat "*expansionist impulse*", yang merambah ke segenap tata kehidupan disamping "*red tape and routine*" yang cenderung melahirkan rutinitas serta menghindarkan inovasi baru yang penuh resiko. Akhirnya kinerja birokrasi publik dalam melayani masyarakat menjadi identik dengan ketidakefisienan

## 2. Kualitas Pelayanan

Menurut Morgan dan Murgatroyd (1994), kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau

pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat, sedangkan Logotheis (1992) mendefinisikan kualitas sebagai pemenuhan terhadap kebutuhan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan. (dalam Warella, 1997 :17)

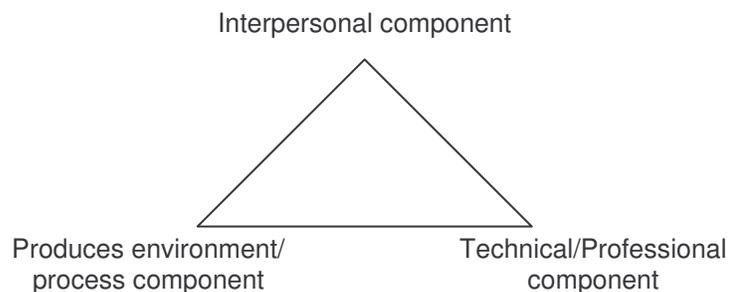
Stamatis mengemukakan pendapatnya mengenai *Total Quality Service* yang ia definisikan sebagai berikut : "suatu *system manajemen strategic* dan *integrative* yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan

proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan". (Fandy Tjiptono, 1997: 56).

Dari uraian pengertian tentang kualitas diatas, maka kualitas pelayanan dapat diartikan suatu kemampuan atau tingkat keunggulan dari semua unsur produk, jasa manusia dan proses yang dimaksudkan untuk memenuhi harapan atau keinginan pelanggan atau tercapainya kepuasan pelanggan.

Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, maka diperlukan suatu model pelayanan yang berkualitas.

**Gambar 1**  
**The Triangle of Balance in Service Quality**



Sumber : Warella, 1997 : 20

Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah interpersonal component dari

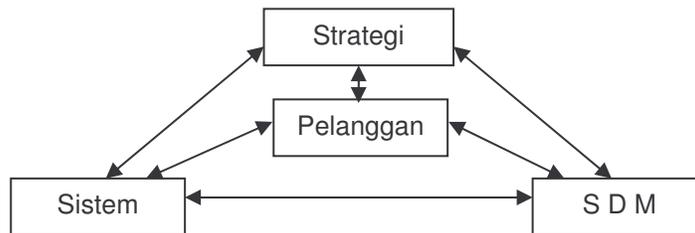
suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta

komponen proses. Pada sisi sebelah kanan terdapat komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan. Asumsi dari ketiga komponen tersebut di dalam menyediakan suatu pelayanan adalah yang terbaik.

Teori "The triangle of balance in service quality" menurut Morgan dan Murgatroyd, bahwa dalam menyediakan pelayanan yang terbaik perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen yaitu *interpersonal component*, *produces environment/process component*, and *technical/ professional compo-*

*nent* untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini berarti terlalu menekankan pada komponen proses atau prosedur akan memberikan kesan pelayanan yang berbelit-belit dan rumit, terlalu menekankan pada komponen *interpersonal* akan menimbulkan persepsi bahwa penyedia pelayanan kurang profesional dan teknis dari pelayanan akan kurang memberi kesan bahwa pelayanan yang dilakukan secara profesionalitas mempunyai kecenderungan tidak ada perhatian pada pelanggan. (Warella, 1997 :20)

**Gambar 2**  
**Total Quality Service**



Sumber : Fandy Tjiptono, 1997: 56.

Keterangan :

Strategi : Pertanyaan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik

mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan

Sistem : Program, prosedur dan sumberdaya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa/layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.

SDM : Karyawan disemua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsive terhadap kebutuhan pelanggan.

Tujuan keseluruhan :  
Mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggungjawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan berkesinambungan. (Tjiptono, 1997: 57).

Menurut Agus Dwiyanto, kualitas pelayanan (*Quality Of Care*) merupakan cara-cara klien diperlakukan oleh sistem, bukan hanya dari segi teknis semata-mata melainkan juga menyangkut hubungan antar pribadi dalam pemberian pelayanan. Kualitas bukanlah suatu standar yang baku, melainkan merupakan suatu ciri yang dimiliki oleh

semua program. Setiap program, baik yang baru mulai maupun yang sudah mapan, selalu dapat meningkatkan standar pelayanan. Prinsip utama mengenai *Quality Of Care* yaitu bahwa perhatian terpusat pada orang yang menjadi klien penerima pelayanan, penilaian terhadap usaha perbaikan harus menyatakan sudut pandang (perspektif) klien. Dampak dari *Quality Of Care* dapat dilihat dari segi kepuasan klien. (Agus Dwiyanto dkk, 1996 :148).

### 3. Kepuasan Pelanggan

Dasar dari harapan konsumen adalah kesan yang mereka terima dari penjual, teman, atau sumber informasi lainnya. Apabila penjual terlalu melebihkan prestasi produknya, ada kemungkinan konsumen akan mengalami harapan yang tidak pasti (*disconfirmed expectation*) yang dapat menimbulkan ketidakpuasan. Bila selisih antara harapan dengan prestasi semakin tinggi, maka semakin tinggilah ketidakpuasan konsumen. Kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut Richard oliver :

“Kepuasan adalah respon dari konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana pemenuhan ini bisa kurang atau lebih” (Handi Irawan, 2002 : 3)

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 2001 : 233). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau serta janji dari informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan (Handi Irawan : 2002). SDM atau *people* adalah aset atau harta yang paling berharga. Produk berupa pemikiran, ide, hasil karya, dan

lain-lain yang dihasilkan oleh SDM atau *people*. Konsep dasarnya adalah pengembangan diri yakni agar senantiasa dan selalu meningkatkan kemampuannya secara optimal.

Tingkat kepuasan/ ketidakpuasan akan mempengaruhi perilaku pasca pembelian. Konsumen yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang dan akan menyampaikan hal-hal yang baik berkaitan dengan produk yang dibelinya kepada orang lain.

Sekiranya tidak ada gunanya pelayanan yang diberikan bila akhirnya tidak menghasilkan kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat : Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis; Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang; Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan; Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan; Reputasi perusahaan menjadi baik di mata masyarakat; Laba yang diperoleh dapat meningkat (Tjiptono & Anastasia, 2001:102).

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, organisasi

publik atau swasta harus menciptakan suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang baik dan mampu untuk mempertahankan pelanggannya. Salah satu cara agar organisasi publik atau swasta tetap dapat unggul dan bertahan adalah memberikan jasa atau pelayanan dengan kualitas yang terbaik secara konsisten.

Menurut Wilkie ada Lima elemen kunci yang menyebabkan kepuasan dan ketidakpuasan, yaitu :

- a. Harapan (*Expectation*), benih dari kepuasan ditanamkan selama fase sebelum pembelian, ketika pelanggan membangun harapan atau kepercayaan tentang apa yang mereka harapkan diperoleh dari produk tertentu, harapan ini diteruskan sampai fase pasca pembelian yaitu pada waktu penggunaan.
- b. Kinerja (*Performance*), selama penggunaan pelanggan mengalami kinerja atas produk ketika digunakan dan mempersepsikan kinerjanya.
- c. Perbandingan (*Comparison*) setelah menggunakan, pelanggan membandingkan harapan sebelum pembelian

dengan kinerja yang sesungguhnya.

- d. Konfirmasi atau diskonfirmasi (*Confirmation atau disconfirmation*) hasil dari membandingkan adalah konfirmasi yaitu jika kinerja yang diharapkan dan kenyataan sama, dan diskonfirmasi ketika kinerja sesungguhnya lebih besar atau lebih kecil dari yang diharapkan.
- e. Kesenjangan (*Discrepancy*), jika kinerja tidak sama, ukuran kesenjangan mengindikasikan seberapa beda antara yang satu dengan yang lain, untuk dikonfirmasi *negative* (kinerja sesungguhnya dibawah yang diharapkan) semakin besar kesenjangan akan menghasilkan yang lebih tinggi pula.

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam organisasi, maka organisasi semacam ini harus memiliki fokus pada pelanggan. Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pelanggan.

Jadi unsur yang paling penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan adalah interaksi antara karyawan dan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan mencakup besarnya perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Moenir berpendapat bahwa :

"Dalam hubungan dengan pelayanan umum, pengenalan kepuasan seseorang dalam hal ini pihak yang memperoleh pelayanan untuk mendapatkan haknya ada semacam pengukuran yang sangat relatif yaitu apabila ia dapat menerima kemampuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan" (Moenir, 2001:196).

Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila hasil atau produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan. Karena kepercayaan masyarakat terletak pada penerimaan produk dan pelayanan yang berkualitas. Sementara untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugasnya masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan

seseorang yang mempunyai profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain. (Sianipar, 1998)

Kerangka Pikir IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.Pan/2/2004

- a. Prosedur Pelayanan  
Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan  
Persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan  
Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan  
Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan tentunya terhadap konstitusi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

- e. Tanggung jawab Petugas Pelayanan  
Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan  
Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan /menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan Pelayanan  
Pelaksanaan pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan Pelayanan  
Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas  
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai.
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan  
Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian Biaya Pelayanan  
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang tidak ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal Pelayanan  
Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- m. Kenyamanan Lingkungan  
Kondisi sarana & prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
- n. Keamanan Pelayanan  
Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.

#### **4. Analisis Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya atau suatu tanggapan emosional pada evaluasi

terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan unsur yang dianggap penting oleh pengguna jasa layanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan pada Kantor DTKP Kota Semarang. Prosedur pelayanan yang ada jangan sampai membuat pengguna jasa merasa terbebani/merasa kesulitan dengan prosedur yang terlalu rumit. Kesederhanaan suatu prosedur pelayanan dapat diartikan sebagai prosedur yang dijalani oleh pengguna jasa layanan tidak berbelit-belit dan menimbulkan kesan prosedur tersebut mudah untuk dijalani. Namun pada kenyataannya prosedur dalam pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan pada Kantor DTKP Kota Semarang masih kurang memuaskan.

Prosedur pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan pada Kantor DTKP Kota Semarang dari pihak pemohon ijin gangguan/HO Perhotelan menilai proses kegiatan yang dilakukan petugas masih

rendah terlihat, bahwa masih adanya kekembaran kegiatan atau pengulangan kegiatan yang dilakukan oleh petugas menjadikan proses menjadi panjang dan terkesan berbelit-belit yaitu pengagendaaan dan pemeriksaan yang berulang-ulang, penyusunan lokasi pelayanan yang tidak memperhatikan jarak terpendek yaitu tiga lokasi pelayanan yang berjauhan, sehingga prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas tidak memperhatikan prinsip-prinsip prosedur yang efektif. Kegiatan-kegiatan dalam proses pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan yang dilakukan petugas tertuang dalam bagan dan kartu kendali proses pelayanan. Bagan dan kartu kendali proses menunjukkan bahwa proses pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan menempuh 5 tahapan, terdiri dari 30 pemrosesan atau kegiatan yang didalamnya terdapat 5 pemeriksaan, 13 penungguan atau penandatanganan dan 1 proses penyimpanan. Kurang jelasnya gambar bagan prosedur dan terlalu rumitnya persyaratan yang

dilakukan dan dipenuhi pemohon menyebabkan ketidakpuasan dalam proses pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan.

b. Kecepatan petugas pelayanan

Setiap proses pelayanan publik hendaknya memiliki target waktu minimum yang harus diselesaikan pada masing-masing pelayanan. Artinya ada target-target waktu yang harus dipenuhi oleh Instansi pelayanan publik dalam memberikan layanannya. Sehingga waktu tersebut diharapkan tidak meleset dari standar yang telah ditetapkan tiap proses pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan. Tingginya nilai kepentingan/harapan pada unsur ini. Sedangkan disisi lain pelaksanaan kinerjanya menunjukkan nilai yang masih rendah. Kinerja dirasa pengguna jasa layanan (pemohon ijin gangguan/HO Perhotelan) masih lebih kecil daripada harapan, sehingga perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Mengenai kecepatan pelayanan, pihak hotel selaku pemohon ijin gangguan/HO perhotelan

merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, karena pelayanan yang diberikan dirasa tidak tepat waktu. Ketepatan waktu penyelesaian pembuatan ijin tersebut dinilai sangat penting bagi penerima layanan. Kurangnya respon dari keluhan yang disampaikan pada Kantor DTKP Kota Semarang dinilai mengecewakan, karena harapannya keluhan tersebut ditanggapi atau paling tidak ada kelanjutannya.

c. Kepastian biaya pelayanan

Kepastian biaya pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan pada Kantor DTKP Kota Semarang sudah sesuai dengan ketetapan. Meskipun sudah ada kesesuaian biaya yang dibebankan, masih adanya pungutan lain diluar biaya yang telah ditetapkan membuat pihak hotel kurang puas. Hal ini dikarenakan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu harus ada biaya lain yang dikeluarkan.

Fenomena kepuasan yang dirasa cukup baik dalam pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO perhotelan pada

Kantor Dinas Tata Kota dan Permukiman Kota Semarang sebagai berikut :

- a. Kejelasan petugas pelayanan  
Mengenai kejelasan petugas pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan pada Kantor DTKP Kota Semarang sudah baik. Adanya *job description* dan Perda Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah yang didalamnya menjelaskan Tupoksi pada Kantor DTKP Kota Semarang dapat dikatakan tentang kejelasan petugas pelayanan pada Instansi tersebut sudah jelas tugas dan wewenang yang mereka emban. Pihak hotel menilai bahwa Kantor DTKP Kota Semarang antara pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan yang mereka berikan sudah sesuai dengan tugas dan wewenang mereka.
- b. Kewajaran biaya pelayanan  
Kewajaran biaya pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan sudah baik dan sesuai harapan. Biaya yang dikeluarkan untuk membuat ijin gangguan/HO Perhotelan

sebagai salah satu ijin usaha tidak menjadi masalah buat penerima layanan. Pihak hotel merasa tidak keberatan dengan biaya tersebut karena adanya transparansi biaya atau perincian biaya dari Instansi sudah membuat mereka merasa puas.

## C. PENUTUP

### 1. Simpulan

Dari hasil analisis data pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan penerima jasa terhadap pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO perhotelan pada Kantor Dinas Tata Kota dan Permukiman Kota Semarang dirasa kurang memuaskan yaitu pelayanan yang diberikan masih belum maksimal, dilihat dari prosedur pelayanan, kecepatan petugas pelayanan dan kepastian biaya pelayanan. Sedangkan dilihat dari fenomena kejelasan petugas pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan menunjukkan bahwa fenomena ini dianggap sudah cukup baik.

### 2. Saran

Adanya penyederhanaan prosedur atau proses pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan

ijin gangguan/HO Perhotelan dan untuk memenuhi harapan pemohon ijin gangguan/HO Perhotelan karena ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Penyederhanaan proses yaitu tidak adanya pengulangan pekerjaan (Pemeriksaan yang berulang-ulang dirasa tidak perlu) pada tiap tahapan. Kejelasan gambar bagan prosedur pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan pada brosur diharapkan dapat membantu pemohon dalam pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan.

Mempertahankan kinerja unsur kejelasan petugas pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan. Sedangkan untuk unsur prosedur pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan kiranya perlu adanya prioritas perbaikan secepatnya oleh unit pelayanan pembuatan ijin gangguan/HO Perhotelan pada Kantor DTKP Kota Semarang. Hal ini di perlukan guna meningkatkan mutu serta kepuasan penerima layanan atas pelayanan yang diberikan. Penertiban calo atau joki pada pelayanan pembuatan ijin

gangguan/HO Perhotelan atau merubahnya dengan nama biro jasa yang diketahui oleh Instansi yang bersangkutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ari. 2004. *Pedoman Praktikum: Penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. Semarang: FISIP UNDIP
- Astuti, Retno Sunu. 2004. *Buku Ajar Reformasi Administrasi*. Semarang: FISIP UNDIP
- Barata, Antep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: ELEX Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Bungin, Burhan. 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Dwiyanto, Agus. 1996. *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta
- Hadi, Sutrisno. 1983. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.Pan/2/2004 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik
- Keputusan Walikota Semarang Nomor 640/488 tentang Tata Cara Pemberian dan Pembayaran Angsuran dan Tata Cara Pemberian Pengurangan, Keringanan dan Pembebasan Retribusi Ijin Gangguan dan Ijin Mendirikan Bangunan
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA. LAN Press
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari H. 1983. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajahmada University Press
- Peraturan Daerah Kotamadya Dati II Semarang Nomor 16 Tahun 1998 tentang Retribusi Ijin Gangguan
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang
- Ratminto & Atik SW. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sianipar. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN. Jakarta
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yoyakarta: Penerbit ANDI
- Tjiptono & Anastasia. 2001. *Total Quality Management (TQM)*. Yoyakarta: Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yoyakarta: Penerbit ANDI
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah
- Vincent, Gaspenz. 1997. *Management Kualitas dalam Industri*. Jakarta: Gramedia
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: FISIP UNDIP