

Persepsi pelanggan internal (pegawai) dan pelanggan eksternal (masyarakat) terhadap pelayanan penerbitan Izin Usaha Perikanan (IUP) di Dinas Peternakan Perikanan dan Kelautan Propinsi DKI Jakarta

Suharini Eliawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81049&lokasi=lokal>

Abstrak

Dinas Peternakan Perikanan dan Kelautan Propinsi DKI Jakarta mempunyai tugas berupa pelayanan masyarakat, namun dalam pelaksanaannya menghadapi berbagai kendala antara lain banyak peraturan yang mengikat, tuntutan / kebutuhan masyarakat yang selalu berubah. Selain itu sumberdaya petugas secara kuantitas dan kualitas pada tingkat pelayanan dilihat dari segi keandalan belum mencukupi, kurang mentaati aturan main yang ada, disamping itu dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat masih terdapat distorsi, terdapat praktek - praktek birokratis, sehingga memperlambat pelaksanaan pelayanan dan menyebabkan ekonominya biaya tinggi.

Jenis layanan yang dimaksud adalah pelayanan pengurusan surat Izin Usaha Perikanan (IUP), karena meskipun merupakan kewajiban masyarakat untuk memiliki Izin Usaha Perikanan (IUP) bagi yang berusaha di bidang perikanan, tetapi kesadaran masyarakat untuk mengurusnya masih sangat kurang.

Permasalahan utama yang ingin dikaji berdasarkan ruang lingkup permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pegawai terhadap kinerja internal dalam proses pembuatan surat Izin Usaha Perikanan (IUP) ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan surat Izin Usaha Perikanan (IUP) berdasarkan tingkat kepentingan dan persepsi terhadap kinerja pelayanan ?

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan penerbitan surat Izin Usaha Perikanan (IUP) di DKI Jakarta. Secara rinci tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menilai kinerja pelayanan penerbitan Izin Usaha Perikanan (IUP), berdasarkan evaluasi kinerja internal organisasi / lembaga menurut kepuasan pegawai dan evaluasi kinerja pelayanan penerbitan Izin Usaha Perikanan (IUP) menurut tingkat kepentingan / harapan serta persepsi terhadap kualitas pelayanan berdasarkan pandangan masyarakat pengguna pelayanan;
2. Mengidentifikasi permasalahan atau kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan Izin Usaha Perikanan (IUP).

Metode yang dipakai dalam penelitian ini, sebagaimana dikatakan oleh J. Supranto (1997) adalah menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja / performance. Responden terdiri dari 30 orang pegawai yang bertindak sebagai pemberi pelayanan (provider) dan 45 orang yang sudah melakukan pengurusan Izin Usaha Perikanan (IUP). Untuk mengukur kepuasan pelanggan, baik pada pelayanan internal maupun eksternal, maka digunakan variabel sesuai dengan dimensi SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithmal, Parasuraman dan Berry (1990) yaitu tangible, responsiveness, reliability, assurance dan empathy.

Penelitian menggunakan metode deskriptif dan evaluasi dengan hasil temuan sebagai berikut :

1. Kinerja yang dicapai dalam proses penerbitan perizinan usaha perikanan (IUP) yaitu 3.00 dengan tingkat harapan / kepentingan sebesar 3.63. Kesenjangan antara keduanya adalah - 0.63 yang berarti bahwa tingkat kinerja / pelaksanaan yang dicapai belum sesuai dengan tingkat harapan / kepentingan. Sedangkan berdasarkan analisis tingkat kepuasan pegawai sebesar 79.35 % berada pada skala puas, meskipun belum mencapai kepuasan optimal (100 %)
2. Kinerja yang dicapai dalam proses penyampaian perizinan usaha perikanan (IUP) yaitu 4.30 dengan tingkat harapan / kepentingan sebesar 4.63. Kesenjangan antara keduanya adalah - 0.33 yang berarti bahwa tingkat kinerja / pelaksanaan yang dicapai belum sesuai dengan tingkat harapan / kepentingan masyarakat pengguna layanan. Sedangkan berdasarkan analisis tingkat kepuasan pelanggan sebesar 89.20 % berada pada skala sangat puas, meskipun belum mencapai kepuasan optimal (100 %)

Kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dari temuan diatas adalah berupa faktor - faktor yang perlu mendapat perhatian dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pegawai yaitu penataan eksterior dan interior sesuai dengan bidang kerja, kesempatan mengembangkan potensi individu, ketepatan jam kerja, kesesuaian penghasilan dibanding beban kerja dan kesempatan mendapat promosi. Sedangkan berdasarkan penilaian masyarakat pengguna layanan adalah tindakan segera dalam penyelesaian masalah, kemampuan memenuhi ketepatan waktu dan kepastian biaya sesuai standar.

Perception Of Internal Customers (Employees) And External Customers (Public) Towards The Service Of Issuing Fishery Enterprise License In Fishery And Maritime Livestock Service, Special Province Of Jakarta Fishery and Maritime Livestock Service, Special Province of Jakarta is responsible for providing public services, however, in its implementation it faces various obstacles among others are many confining rules and regulations, the society's ever changing demands. Apart from that in the light of competency both quantitatively and qualitatively it remains insufficient, lacks obedience to the rules of the game, on top of that the distortion in the implementation stage still occurs such as the red tape practice that slows down the process of service provision resulting in high cost economy.

The service referred to above is the service of administering the issue of fishery enterprise license (or referred to as IUP). The issue of IUP becomes more complicated because from the public part they lack awareness to have the IUP for their business although in fact it is their responsibility to possess it.

The core issues to be researched and developed based on the scope of the matter are as follows:

1. How high or how low is the employees' level of satisfaction towards the internal performance in the process of issuing IUP?
2. How high or how low is the level of satisfaction of the service users based on the level of interest and perception towards the service performance?

In general the objective of this research is to obtain information on the service of issuing IUP in the Special Province of Jakarta. Specifically the objective can be broken down as follows:

1. to measure the service performance of issuing IUP, based on the evaluation of internal organization performance according to the employees' satisfaction and IUP service performance evaluation based on the interest/hopes and perception towards the service quality according to the service users' views.

2. to identify the matters or obstacles encountered in implementing the service of issuing IUP.

The method used in the research, as stated by Supranto (1997), is analysis of the level of interest and performance. The respondents comprise of 30 employees acting as service providers and 45 people acting as service users. To measure the customers' satisfaction, both those of the internal group and of the external one, a variable is used in line with SERQUAL dimension expressed by Zeithmal, Parasuraman and Berry (1990), that is, tangible responsiveness, reability, assurance and empathy.

The research used descriptive and evaluative method with the following findings:

1. The performance of the process of issuing IUP achieved 3.00 with 3.63 on the level of interest or hopes. The gap between the two is 0.63 which means that the level of performance achieved is not yet in line with the level of interest or hopes. Whereas based on the analysis of the employees' satisfaction it reached 79.35% or in the satisfactory scale, it has not yet achieved the optimum satisfaction (100%).
2. The performance of the process of informing IUP achieved 4.30 with 4.63 on the level of interest or hopes. The gap between the two is 0.33 which means that the level of performance achieved is not yet in line with the level of interest or hopes of the service users. Whereas based on the analysis of the customers' satisfaction level, it reached 89.20% of in the very satisfactory scale, it has not yet achieved the optimum satisfaction (100%).

The conclusion and recommendations that can be given based .on the above findings are in the form of factors that need to be paid attention to in an effort to boost the quality of services based on the employees' evaluation, that is, exterior and interior structure should be in line with the field of work, opportunity to develop individual potential, punctuality of working hours, income adjustment in congruence with the work load, and an opportunity to get promotion. As from the customers' evaluation, they want the service providers to take immediate measures to solve the problems, to have an ability to meet deadline and to have a fixed cost in line with the standard one.</i>