

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 PROFIL PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA ADMINITRASI JAKARTA UTARA

Kota Administrasi Jakarta Utara merupakan pusat pemerintahan, perdagangan dan jasa. Luas daratan 139.560 Km² dan panjang pantai 35 Km. Jumlah penduduk di Jakarta Utara berjumlah 1.180.967 jiwa dengan kepadatan 8.430 Jiwa / Km² serta pertumbuhan penduduk 0.36 %. Terbagi atas 6 Kecamatan, 31 Kelurahan, 409 RW dan 4.746 RT.

Sebagai kota dengan karakteristik wilayah pantai maka Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara memiliki visi menjadikan Jakarta Utara sebagai kota pelabuhan dan Kota Pantai yang kompetitif dengan misi Merevitalisasi pantai dan peningkatan kualitas lingkungan, Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang terpadu, Pemberdayaan masyarakat, dan mengoptimalkan kewenangan pemerintah daerah dalam pengaturan pembangunan di dalam kawasan-kawasan otorita.

Dalam rangka memberikan layanan yang baik, cepat, mudah, dan ramah dengan harga yang terjangkau kepada masyarakat, maka disusunlah langkah strategis untuk mewujudkan Jakarta Utara menjadi kota yang memiliki Pelayanan masyarakat yang terbaik melalui layanan prima yang terstandarisasi dan didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten. Hal ini dilakukan dengan menerapkan etos Pelayanan yang melihat dengan mata, mendengar dengan hati, dan melayani dengan tulus sehingga Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara dapat menjadi instansi yang dibutuhkan, dicintai, dan disegani masyarakat.

Pada tahun 2002, lantai dasar Blok S Kantor Walikota Administrasi Jakarta Utara yang sebelumnya digunakan sebagai ruang kerja Kantor Pemetaan dan Kantor Pertanahan diubah fungsikan menjadi ruang layanan dalam bentuk Counter Pelayanan dan dibentuklah Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara yang ditetapkan melalui keputusan Walikota Jakarta Utara Nomor 41/2002 tentang penunjukan pelaksanaan Tim Pelayanan Terpadu

Prima Tingkat Kotamadya Jakarta Utara tanggal 24 Maret 2002, dengan 12 Unit Pelayanan :

- Kantor Pertanahan,
- Sudin Tata Kota,
- Sudin Penataan dan Pengawasan Bangunan,
- Sudin Pelayanan Kesehatan
- Sudin Kependudukan dan Capil.
- Kantor Pelayanan Pemakaman
- Sudin Penda I
- Sudin Penda II
- Sudin Perindustrian dan Perdagangan
- Bank DKI
- Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah
- Sudin Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Pelaksanaan kegiatan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dilakukan sesuai jam kerja Pegawai pemerintah provisi DKI Jakarta yaitu untuk hari Senin s/d Kamis pukul 07.30 sampai pukul 16.00 WIB (istirahat jam 12.00 – 13.00) sementara pada hari Jum'at pukul 08.00 sampai pukul 16.30 WIB (istirahat jam 11.30 – 13.30).

Seluruh bentuk Pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan di loket Pelayanan terpadu dengan maksud memberikan kemudahan kepada masyarakat dan menyederhanakan sistem dalam Pelayanan serta mewujudkan Pelayanan prima (cepat, tepat, mudah dan murah), sesuai dengan fungsi Pelayanan terpadu yaitu ;

1. Sebagai pusat informasi dan Pelayanan terpadu bagi masyarakat yang ingin mengurus perizinan dan penata usahaan perizinan.
2. Sebagai tempat mengajukan permohonan dan pengambilan perizinan dan penata usahaan perizinan.
3. Kemudahan dalam pembayaran pajak dan retribusi daerah bagi masyarakat.

Upaya meningkatkan Pelayanan publik terus dilakukan, diantaranya dengan membuka ruang konseling dan pengaduan pada tahun 2003, menerapkan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu untuk Pelayanan front Office pada tahun 2006 serta perluasan Pelayanan masyarakat yaitu dengan menambah unit Pelayanan strategis yang selama ini memberikan Pelayanan dikantornya masing-masing. Sebagaimana ditetapkan oleh keputusan Walikota Jakarta Utara Nomor 296/2007 tentang Penempatan Unit Pelayanan Terpadu Tingkat Kotamadya Jakarta Utara menjadi sebanyak 17 Unit Pelayanan yaitu :

- Bagian Administrasi Sarana Perkotaan
- Kantor Pelayanan Pemakaman
- Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah
- Kantor Pertanahan
- Kanwil DJP Jakarta Utara / KPP Pratama
- PT Bank DKI Capem Ktr WKJU
- Sudin Bintel Kesos
- Sudin Pendidikan Dasar
- Sudin Pendidikan Menengah dan Tinggi
- Sudin Kependudukan dan Catatan Sipil.
- Sudin Pariwisata
- Sudin Pelayanan Kesehatan
- Sudin Penataan dan Pengawasan Bangunan
- Sudin Penerimaan Daerah II
- Sudin Perindustrian dan Perdagangan
- Sudin Tata Kota
- Sudin Ketentraman, Ketertiban dan perlindungan masyarakat.

Namun sesuai Keputusan Gubernur Pemerintah Provinsi DKI Jakarta No. 10/2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah maka terjadi perubahan nama unit Pelayanan tersebut menjadi :

- Bagian Sarana Perkotaan
- Sudin Pemakaman
- Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah

- Kantor Pertanahan
- Kanwil DJP Jakarta Utara/KPP Pratama
- PT Bank DKI Capem Kantor WKJU
- Sudin Sosial
- Sudin Pendidikan Dasar
- Sudin Pendidikan Menengah dan Tinggi
- Sudin Kependudukan dan Catatan Sipil.
- Sudin Pariwisata
- Sudin Kesehatan
- Sudin Perizinan Bangunan
- Sudin Penerimaan Daerah II
- Sudin Perindustrian dan Perdagangan
- Sudin Tata Ruang
- SATPOL PP

4.1.1 Jenis Pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Atap

Dari ke 17 unit Pelayanan tersebut terdapat 70 jenis Pelayanan yang diberikan baik Pelayanan perizinan maupun penatausahaan perizinan. Adapun pelayanan yang diberikan oleh Unit yang berada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara adalah sebagai berikut :

1) Bagian Sarana Perkotaan

- **Pelayanan Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)** yang dikeluarkan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. IUJK wajib dimiliki setiap Badan Usaha Nasional yang menyelenggarakan Jasa pengawasan kontruksi, Jasa perencanaan kontruksi dan Jasa pelaksanaan kontruksi dengan pekerjaan Bidang Sipil dan arsitektur, Mekanikal – Elektrikal dan Tata lingkungan.

IUJK Untuk golongan besar menengah dan kecil (K1) diurus di Biro Administrasi Sarana Perkotaan provinsi DKI Jakarta sedangkan untuk golongan kecil (K2=Gred.2) dan (K3.Gred.3) dilaksanakan oleh Tim Pelayanan IUJK Bagian Sarana Perkotaan Kota Administrasi Jakarta Utara.

Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Notaris : Akte pendirian dan perusahaan,
- Sub Seksi Dinas Dukcapil kelurahan : KTP, Penanggung jawab dan pengurus serta tenaga teknis.
- Asosiasi Perusahaan : Sertifikat Badan Usaha,
- Kelurahan : Pengurusan domisili perusahaan.
- KPP Pratama : NPWP Perusahaan

2) Kantor Pelayanan Pemakaman

- Izin Pemakaman jenazah baru,
- Izin Pemakaman jenazah bagi ahli waris tidak mampu,
- Izin perpanjangan penggunaan tanah makam,
- Izin Pemakaman tumpang,
- Izin permohonan pengabuan kremasi jenazah dan kerangka.
- Izin Pemakaman jenazah terlantar / tidak diketahui ahli warisnya,
- Izin pemindahan kerangka,
- Izin pemindahan kerangka yang terkena proyek,
- Izin Pemakaman jenazah yang akan dibawa ke luar negeri,
- Izin Pemakaman WNI yang meninggal di luar negeri dan jenazahnya akan dimakamkan di Jakarta,
- Izin Pemakaman memakamkan menggunakan peralatan perawatan jenazah.
- Izin pemakaian kendaraan jenazah dan kelengkapannya.

Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Kelurahan, dengan melibatkan RT/RW
- Puskesmas / Rumah Sakit : Surat keterangan pemeriksaan mayat
- Tempat Pemakaman Umum (TPU)

3) Sudin Sosial

- Izin kegiatan / usaha kepada Yayasan dan Organisasi / Badan Sosial yang wajib dimiliki setiap Yayasan yang melakukan usaha di bidang kesejahteraan sosial. Untuk pendaftaran Izin baru dikeluarkan oleh Dinas Sosial sedangkan pendaftaran ulang dilakukan di tingkat Suku Dinas Sosial Kota Administrasi.

Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Kanwil Hukum dan HAM : pengesahan Akte pendirian Yayasan
- Kelurahan : Pengurusan domisili Yayasan.
- Sub Seksi Dinas Dukcapil kelurahan : KTP pengurus.
- KPP Pratama : Pajak Bumi dan Bangunan, Surat Keterangan Bebas Pajak.

4) Sudin Pendidikan Dasar

- Izin Operasional TK
 - Izin Operasional SD
 - Izin Operasional SMP
 - Pelayanan legalisasi STTB / STK (Surat Tanda Kelulusan)
- Untuk Operasional SD dan SMP swasta izin diterbitkan oleh Dinas Pendidikan Dasar sedangkan untuk Operasional TK Swasta izin diterbitkan oleh Suku Dinas Pendidikan Dasar.

5) Sudin Pendidikan Menengah dan Tinggi

- Izin Operasional SMA dan SMK swasta
 - Izin Pendirian Kursus Pendidikan luar sekolah
 - Pelayanan legalisasi STTB / STK (Surat Tanda Kelulusan)
- Untuk Operasional SMA dan SMK swasta izin diterbitkan oleh Dinas Pendidikan Dasar. Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :
- Kanwil Hukum dan HAM : Akte pendirian Yayasan
 - Kelurahan : Pengurusan domisili Yayasan.
 - Sub Seksi Dinas Dukcapil kelurahan : KTP pemilik, penyelenggara, penanggung jawab
 - Kepolisian : SKCK
 - Sudin Tata Ruang : Peta Lokasi
 - Sudin Perizinan Bangunan : IMB

6) Sudin Kependudukan dan Capil.

- Pelaporan pendatang baru dari luar DKI Jakarta WNI dan WNA
- Pelaporan keterlambatan pembuatan/perpanjangan KTP

- Pelaporan pembuatan status kewarganegaraan
- Pelaporan Pendaftaran WNA dari Penduduk sementara (dari KITAS dan KITAP)
- Pelaporan WNA Penduduk Menetap
- Pemberian Surat Keterangan Pelaporan Kematian bagi WNA
- Pemberian Surat Keterangan Laporan Pindah WNA ke luar wilayah Kotamadya
- Pelayanan Catatan Sipil seperti Akta Kelahiran, Akta perkawinan, Pencatatan perceraian dan akta kematian.

Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Puskesmas, Rumah Sakit, Bidan
- Kelurahan
- Pengadilan
- Kepolisian.

7) **Sudin Pariwisata**

- Izin Sementara Usaha Pariwisata (ISUP)
- Izin Tetap Usaha Pariwisata (ITUP)

Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Kanwil Hukum dan HAM: Pengesahan akte pendirian
- Kelurahan : Pengurusan domisili, KTP
- SATPOL PP : Izin tempat usaha (UUG)
- Sudin Tata Ruang : Advice Planning
- Sudin Perizinan Bangunan : IMB
- KPP Pratama : Pajak Bumi dan Bangunan, NPWP,
- Dispenda : Pajak hiburan, Restoran, Retribusi, Reklame,
- Pertanahan : Sertifikat Tanah
- Bank : Bukti setor modal dan referensi Bank

8) **Sudin Kesehatan**

- Izin Balai Pengobatan Umum
- Izin Balai Pengobatan Gigi
- Izin Praktek Berkelompok Dokter Umum
- Izin Praktek Berkelompok Dokter Gigi

- Izin rumah bersalin
- Izin balai kesehatan masyarakat
- Izin balai kesehatan ibu dan anak
- Izin Praktek dokter umum (SIP)
- Izin Praktek dokter gigi (SIP)
- Izin perawat (Surat izin kerja perawat)
- Izin Bidan (surat izin praktek bidan)
- Izin optisien (surat izin kerja optisien)
- Izin perawat gigi (surat izin kerja perawat gigi)
- Izin apotek (surat izin apotek)
- Izin Praktek Berkelompok Dokter spesialis
- Izin Praktek Berkelompok Dokter Gigi spesialis
- Izin laboratorium

Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Kanwil Hukum dan HAM : Akte pendirian
- Kelurahan : Pengurusan domisili, KTP
- SATPOL PP : Izin tempat usaha (UUG)
- Sudin Tata Ruang : Advice Planning
- Sudin Perizinan Bangunan : IMB
- KPP Pratama : Pajak Bumi dan Bangunan, NPWP,
- Pertanahan : Sertifikat Tanah

9) **Sudin Perizinan Bangunan**

- Izin Mendirika Bangunan (IMB)
- Kelayakan Menggunakan Bangunan (KMB)

Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Kelurahan : KTP
- KPP Pratama : Pajak Bumi dan Bangunan
- Pertanahan : Sertifikat Tanah
- Sudin Tata Ruang : Advice Planning
- Sudin Perizinan Bangunan : IMB, IPB

10) Sudin Penda II

- Izin Penyelenggaraan Reklame
- Pajak hiburan

dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Kanwil Hukum dan HAM : Pengesahan Akte pendirian
- Kelurahan : Pengurusan domisili, KTP
- Sudin Pariwisata : izin hiburan
- SATPOL PP : Izin tempat usaha (UUG)
- Kepolisian : izin keramaian
- KPP Pratama : Pajak Bumi dan Bangunan, NPWP
- Bank DKI : Penyetoran, Penerimaan pendapatan

11) Sudin Perindustrian dan Perdagangan

- Tanda Daftar Perusahaan
- Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
- Surat Tanda Daftar Gudang
- Izin Usaha Industri tanpa melalui persetujuan
- Izin Usaha Industri melalui persetujuan
- Izin Perluasan
- Persetujuan perubahan / penggantian / duplikat

dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Kanwil Hukum dan HAM : Pengesahan Akte pendirian
- Kelurahan : Pengurusan domisili, KTP, KK
- SATPOL PP : Izin tempat usaha (UUG)
- KPP Pratama : Pajak Bumi dan Bangunan, NPWP
- Izin teknis dari instansi terkait bila diperlukan

12) Sudin Tata Ruang

- Pengukuran Situasi Tanah
- SIPPT
- Rencana Tata Letak Bangunan (RTLBB)

Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Pertanahan : Sertifikat Tanah
- Sudin Perizinan Bangunan : persyaratan IMB
- Bank DKI : Pembayaran Retribusi

13) SATPOL PP

- Izin Tempat Usaha harus dimiliki setiap orang atau badan hukum yang mendirikan atau memperluas tempat usaha yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan berdasarkan Undang-undang gangguan (UUG).

Ada 54 jenis perizinan tempat usaha yang menjadi kewenangan Walikota Administrasi Jakarta utara dan dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Kanwil Hukum dan HAM : Pengesahan Akte pendirian
- Kelurahan : Pengurusan domisili, KTP
- Sudin Tata Ruang : Advice Planning
- Sudin Perizinan Bangunan : IMB
- KPP Pratama : Pajak Bumi dan Bangunan, NPWP
- Pertanahan : Sertifikat Tanah
- Rt / Rw : Surat persetujuan tetangga / masyarakat

14) Kantor Pertanahan

- Pengakuan/Penegasan Hak
- Hak Atas Tanah Berasal dari Tanah Bekas Gedung-Gedung Negeri Gol. III
- Hak Atas Tanah
- Pembaharuan Hak Atas Tanah
- Hak Atas Tanah oleh Instansi Pemerintahan Bumn / Bumd (Persero)
- Perpanjangan Hak Atas Tanah
- Pendaftaran Sk Pengakuan/Pemberian/Perpanjangan
- Pendaftaran Pemberian Hak Milik Atas Tanah Untuk Rumah Tinggal (Kep. Menag. Agraria/Ka. Bpn No. 6 Thn. 1998)
- Hak Milik Atas Tanah Untuk Rumah Tinggal Yang Telah Dibeli Oleh Pegawai Negeri Dari Pemerintah (Kep. Menag. Agraria/Ka. Bpn No. 2 Thn. 1998)

- Pendaftaran Perubahan/Penurunan Hak
- Pendaftaran Sertifikat Pengganti Karena Hilang
- Pendaftaran Sertifikat Pengganti Karena Rusak
- Pendaftaran Pemisahan/Pemecahan Hak Atas Tanah
- Pendaftaran Penggabungan Hak Atas Tanah
- Pendaftaran Peralihan Hak Karena Warisan (Pasal 111 Pmna No. 3 Tahun 1997)
- Pendaftaran Peralihan Hak Karena Jual Beli/Hibah/Pemisahan Dan Pembagian/Tukar Menukar(Pasal 10 Pmna No. 3 Tahun 1997)
- Pendaftaran Peralihan Hak Karena Lelang (Pasal 108 Pmna No. 3 Tahun 1997)
- Pendaftaran Pemasukan Dalam Perseroan Terbatas (Inbreng) (Pasal 103 Pmna No.3 Tahun 1997)
- Pendaftaran Penggabungan Peleburan Perseroan/Koperasi
- Hak Tanggungan
- Pendaftaran Roya (Pasal 122 Pmna No.3 Tahun 1997)

Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Kanwil DJP Jakarta Utara/KPP Pratama : validasi BPHTB
- Sudin Tata Kota
- Sudin Penataan dan Pengawasan Bangunan

15) Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah

- Pajak Daerah
- Retribusi Daerah
- Lain-lain pendapatan Asli Daerah
- Pembiayaan (Pengembalian gaji dan tunjangan lainnya)

Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Kantor Pengelola Teknologi Informasi : pengelola Sistem
- Dinas Pendapatan Daerah : Penerbit SKPD
- Unit Pemungut : Penerbit SKPD , STS
- Bank DKI : Penyetoran, Penerimaan, pendapatan)

16) Kanwil DJP Jakarta Utara/KPP Pratama

- Pemberian Informasi perpajakan seperti Pajak penghasilan (PPh), Pajak pertambahan Nilai (PPN) , Pajak penjualan barang mewah (PPn BM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Bangunan (BPHTB)
- Konsultasi Perpajakan seperti Permohonan keberatan dan banding, permohonan penghapusan NPWP dan Permohonan pengurangan.

Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Unit kerja Pemda yang menangani proyek pembangunan
- Kantor Pertanahan : Validasi BPHTB
- Sudin Penda : Setoran Kepariwisataaan
- PT. PLN : untuk pelanggan > 4400 Watt

17) PT Bank DKI Capem Ktr WKJU

Mendukung program Pelayanan terpadu dengan melayani transaksi penerimaan dan pembayaran PBB dan Kas Daerah. Dalam pelaksanaan perizinan terdapat hubungan kerja dengan instansi terkait untuk pemenuhan persyaratan seperti :

- Unit kerja yang menangani penerimaan pajak daerah
- KPP pratama : Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

4.1.2 Alur Proses di Pelayanan Terpadu Satu Atap

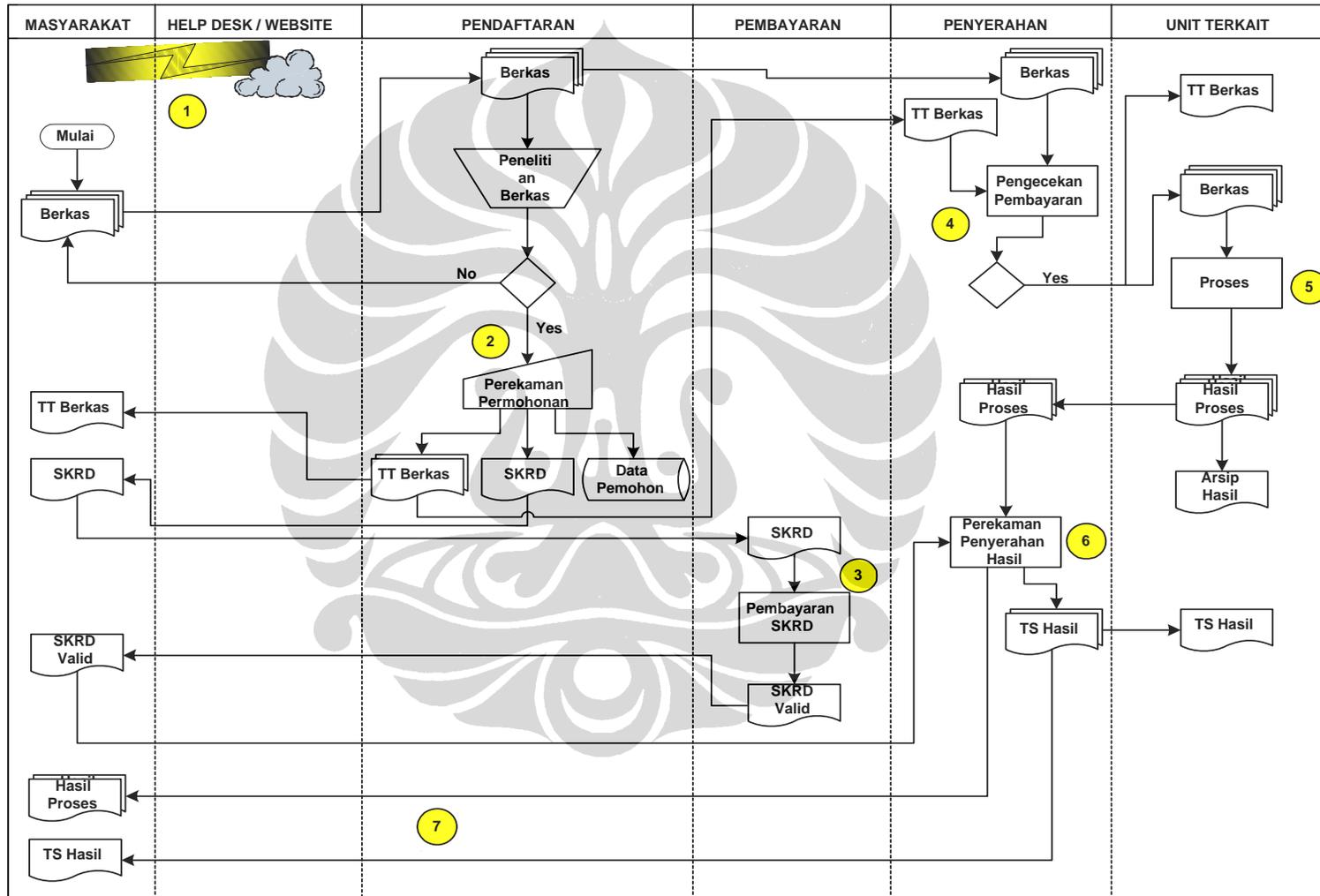
Alur proses Pelayanan Terpadu Satu Atap secara skematis dapat digambarkan sebagai berikut :

- 1) Pemohon Layanan mendapatkan informasi persyaratan layanan, biaya dan loket Pelayanan menurut jenis Pelayanan melalui brosur yang tersedia, atau

website www.utara.jakarta.go.id atau datang langsung ke Unit Pelayanan terpadu Satu Atap.

- 2) Pemohon melakukan pendaftaran pada loket permohonan sesuai jenis Pelayanan dan menyerahkan berkas persyaratan kepada Petugas Loket. Kemudian Petugas memeriksa kelengkapan berkas sesuai syarat-syarat yang sudah ditetapkan, jika memenuhi syarat maka Petugas Loket merekam permohonan dan menerbitkan SKRD dan Tanda Terima Berkas untuk diserahkan Pemohon Layanan.
- 3) Pemohon Layanan menyerahkan SKRD dan melakukan pembayaran di Loket Pembayaran (KPKD) dan menerima bukti pembayaran berupa validasi 'LUNAS' pada lembar SKRD.
- 4) Pada akhir hari (sore) Petugas Loket akan menyerahkan berkas-berkas yang siap proses (sudah lunas) yang dilengkapi dengan berita acara serah terima berkas permohonan kepada Unit Terkait.
- 5) PROSES pembuatan surat ijin masih dilakukan secara manual
- 6) Jika proses Pelayanan sudah selesai (menghasilkan surat ijin atau surat penolakan), petugas Unit akan menyerahkan ke Petugas Loket PELAYANAN TERPADU PRIMA yang dilengkapi dengan berita acara serah terima hasil layanan. Petugas Loket menerima dan merekam hasil proses (surat ijin atau surat penolakan).
- 7) Petugas memanggil dan menyerahkan hasil proses (surat ijin atau surat penolakan) dan menerbitkan Tanda Terima Hasil kepada Pemohon Layanan.

Gambar. 4.1. Alur Proses Pelayanan Terpadu Prima



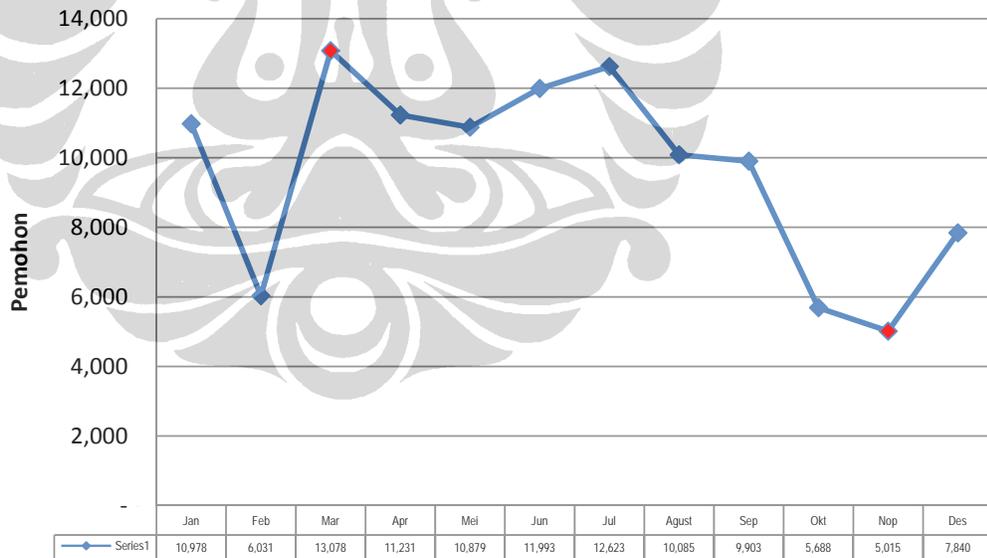
Keterangan : SKRD = Surat Ket. Restribusi Daerah
 TT Berkas = Tanda Terima Berkas
 TS Hasil = Tanda Serah Hasil

4.1.3 Rekapitulasi Pelayanan Terpadu

Unit Pelayanan terpadu satu Atap kota Administrasi Jakarta Utara pada tahun 2008 telah melakukan Pelayanan kepada 115.344 pemohon dengan Pelayanan tertinggi pada bulan Maret yaitu 13.078 pemohon sementara Pelayanan terendah pada bulan Nopember yaitu 5.015 pemohon :

Tabel 4.1 Rekapitulasi Pelayanan di Unit Pelayanan terpadu satu Atap kota Administrasi Jakarta Utara pada tahun 2008

NO	UNIT PELAYANAN	JUMLAH PEMOHON YANG DILAYANI												Jumlah
		Jan	Feb	Mar	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Kantor Perlanahan	4.680	3.483	3.741	3.273	3.672	3.995	3.922	3.535	3.595	-	-	-	33.896
2	PT Bank DKI	3.756	321	3.394	1.080	1.377	1.855	2.312	3.756	906	1.126	1.135	2.389	23.407
3	Sudin Perindag	389	453	431	479	455	556	660	389	492	128	419	474	5.325
4	Sudin Tata Kota	75	273	153	382	36	87	109	75	177	12	80	267	1.726
5	Sudin Penda II	67	54	35	129	48	63	90	67	57	68	82	68	828
6	Kantor Kas Daerah	151	82	3.368	3.977	3.249	3.301	3.188	151	2.629	2.495	2.277	3.608	28.476
7	Sudin P2B	326	253	294	145	240	459	529	326	315	254	218	193	3.552
8	Sudin Pelayanan Kesehatan	230	122	143	158	186	163	187	230	213	116	160	168	2.076
9	Kantor Pelayanan Pemakaman	440	429	475	492	506	350	488	440	511	490	381	381	5.383
10	Sudin Kependudukan dan Capil.	291	190	332	310	291	313	318	291	208	291	195	241	3.271
11	Sudin Tramtib dan Linmasy.	38	16	38	32	12	32	29	17	32	14	30	28	318
12	Sudin Pariwisata	9	14	12	11	12	11	18	16	12	8	-	-	123
13	Sudin Bintal Kesos	11	12	12	6	9	14	13	10	6	12	19	8	132
14	Sudin Dikmenti	-	-	-	-	-	-	-	-	7	5	-	-	12
15	Sudin Dikdas	515	329	650	725	700	739	725	755	725	665	-	-	6.528
16	Bagian Adm. Sarana Perkotaan	-	-	-	22	73	55	33	15	11	-	8	7	224
17	Kanwil DJP Jakut/KPP Pratama	-	-	-	10	13	-	2	12	7	4	11	8	67
JUMLAH		10.978	6.031	13.078	11.231	10.879	11.993	12.623	10.085	9.903	5.688	5.015	7.840	115.344



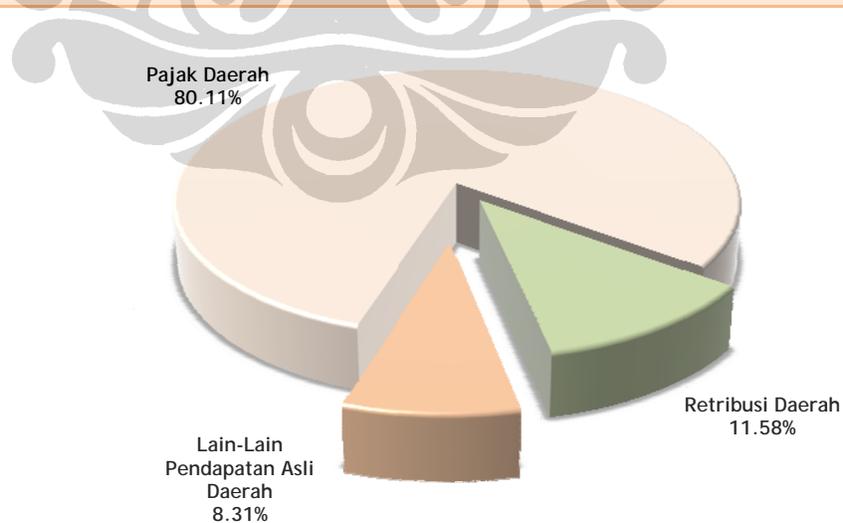
Sumber : Unit Pelayanan terpadu satu Atap kota Administrasi Jakarta Utara

4.1.4 Penerimaan Asli Daerah

Penerimaan Asli Daerah (PAD) tahun 2008 yang diperoleh Kota Administrasi Jakarta Utara dari Pajak Daerah sebanyak Rp. 133.664.773.556 (80 %), Retribusi Daerah Rp. 19.316.490.276 (12 %) dan lain-lain pendapatan daerah Rp. 13.859.938.768 (8 %).

Tabel 4.2 Penerimaan Asli Daerah Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2008

Bulan	Pajak Daerah	%	Retribusi Daerah	%	Lain-Lain PAD	%
Januari	12.540.415.784	86,14	1.934.257.247	13,29	83.391.402	0,57
Februari	8.592.001.604	85,70	1.252.355.663	12,49	181.737.446	1,81
Maret	9.053.694.740	75,08	2.899.035.549	24,04	105.664.953	0,88
April	10.373.618.389	82,48	2.047.873.997	16,28	155.879.722	1,24
Mei	9.667.270.808	82,89	1.226.821.926	10,52	769.129.650	6,59
Juni	11.369.357.578	85,04	1.496.394.767	11,19	502.971.019	3,76
Juli	12.927.520.545	86,66	1.616.043.590	10,83	374.328.334	2,51
Agustus	6.650.733.209	80,43	1.080.915.716	13,07	537.407.486	6,50
September	14.215.084.599	78,74	1.527.415.354	8,46	2.311.346.259	12,80
Oktober	9.625.731.030	77,24	1.128.733.965	9,06	1.707.352.146	13,70
Nopember	14.353.255.959	81,20	1.349.247.543	7,63	1.973.640.618	11,17
Desember	14.296.089.311	67,40	1.757.394.959	8,29	5.157.089.733	24,31
Jumlah	133.664.773.556	80,11	19.316.490.276	11,58	13.859.938.768	8,31



Sumber : BPKD Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (diolah)

4.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN PENELITIAN

Responden dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini terdiri dari 2 kelompok :

1. **Responden Penerima Layanan Perizinan** (pelanggan) sebanyak 100 Responden, yang terdiri dari masyarakat yang sedang melakukan proses perizinan dan penata usahaan perizinan di 10 Unit Pelayanan,
2. **Responden Pemberi layanan Perizinan** yang terdiri dari para pejabat eselon III dan IV unit Pelayanan sebanyak 20 orang dan petugas Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap sebanyak 26 orang.

4.2.1 Karakteristik Responden Penerima Layanan Perizinan (Pelanggan)

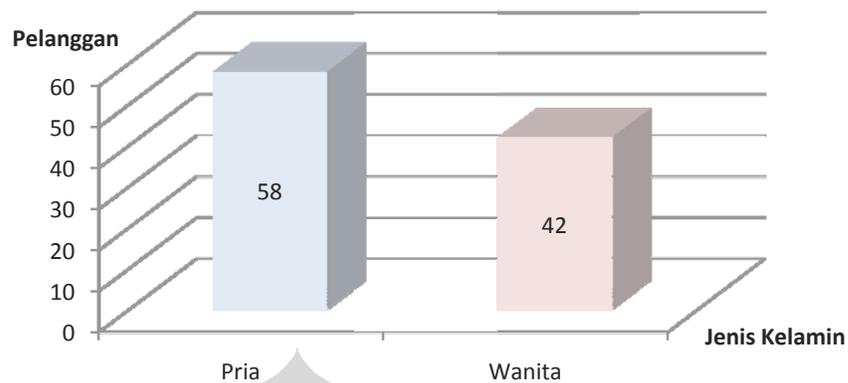
Karakteristik Responden penerima layanan meliputi Unit Pelayanan, Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, pekerjaan ditambah informasi umum tentang sudah pernah mengurus, mengurus untuk siapa, menggunakan orang dalam dan apakah memberikan “uang jasa”. Secara rinci, karakteristik responden penerima Pelayanan Perizinan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Penerima Layanan Perizinan / Pengguna

Karakteristik Responden Pengguna	Jumlah
Jenis Kelamin	
• Pria	58
• Wanita	42
Usia	
• 21 - 30 Tahun	19
• 31- 40 tahun	38
• 41- 50 tahun	30
• 51 - 60 tahun	7
• diatas 60 tahun	6
Pendidikan	
• SD/ SMP / Sederajat	1
• SMU / Sederajat	48
• Diploma	18
• Sarjana (S1)	31
• Magister	2
Pekerjaan	
• PNS/TNI/POLRI	11
• Pegawai Swasta	53
• Pengusaha	6
• Konsultan	6
• Lainnya	24

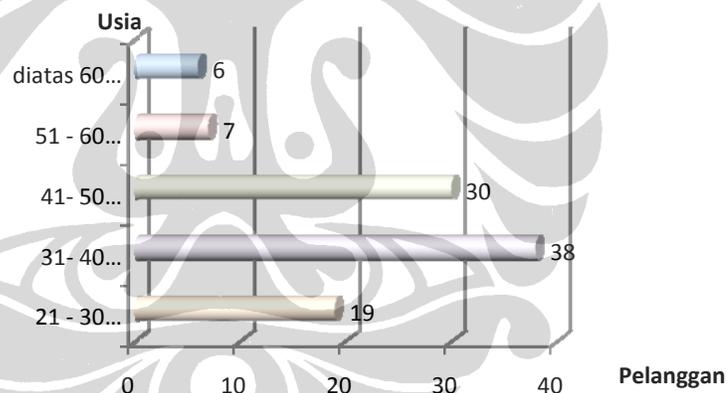
Sumber : Data Penelitian (diolah).

Gambar. 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



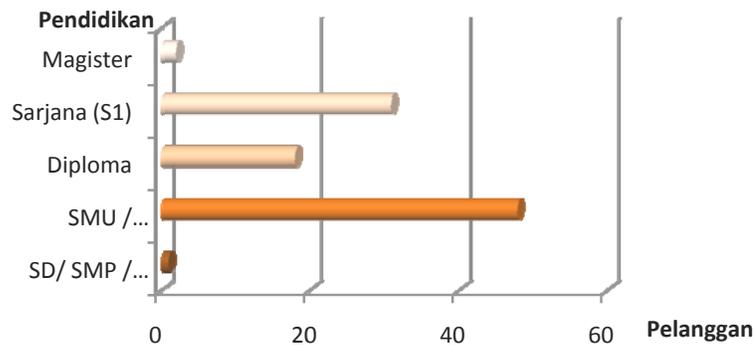
Dari 100 orang responden 58 orang diantaranya (58 %) adalah pria, sisanya sebanyak 42 orang (42 %) adalah wanita. Informasi di atas memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, responden penerima layanan perizinan lebih didominasi oleh pria walaupun perbedaannya hanya berkisar 8 % saja.

Gambar. 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia



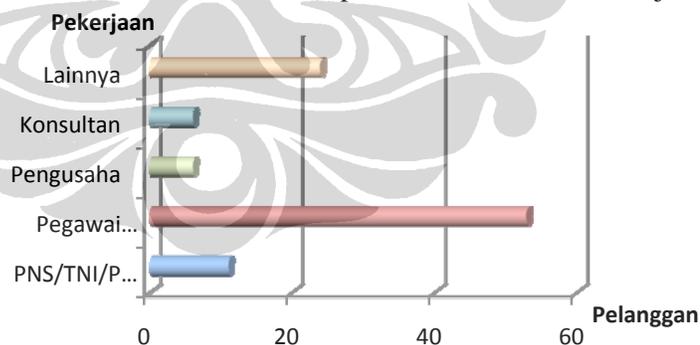
Penggambaran karakteristik usia responden dibagi berdasarkan kelompok umur 21-30 tahun, kelompok umur 31-40 tahun, kelompok umur 41-50 tahun, kelompok umur 51-60 tahun, dan kelompok umur diatas 60 tahun. Berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan diperoleh bahwa jumlah responden terbanyak merupakan responden dengan kelompok umur 31-40 tahun, yakni sebanyak 38 orang (38 %). Selanjutnya, responden dengan kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 30 orang (30 %), kelompok umur 21-30 tahun sebanyak 19 orang (19 %), kelompok umur 51-60 sebanyak 7 orang (7 %) dan kelompok diatas 60 tahun sebanyak 6 orang (6 %).

Gambar. 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan



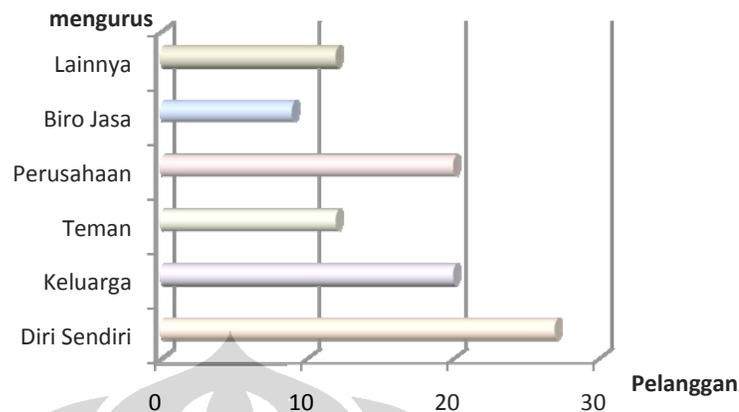
Secara keseluruhan responden terbanyak mempunyai tingkat pendidikan SMU / Sederajat, yakni sebanyak 48 orang (48 %), responden dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 31 orang (31 %) dan responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 18 orang (18 %). Sementara sisanya yaitu tingkat pendidikan Magister (S2) dan SD/ SMP / Sederajat masing-masing sebanyak 2 orang (2 %) dan 1 orang (1%). Dari informasi ini, dapat dinyatakan bahwa responden penerima layanan perizinan secara umum memiliki latar belakang pendidikan yang relatif memadai (responden terbanyak berpendidikan mulai dari SLTA sampai dengan sarjana).

Gambar. 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan



Secara keseluruhan responden terbanyak memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yakni sebanyak 53 orang (53 %), responden dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 11 orang (11 %), responden dari kalangan pengusaha dan konsultan masing-masing sebanyak 6 orang (6 %). Sementara sisanya yaitu pekerjaan lainnya seperti Biro jasa, Ibu rumah tangga dan lain-lain sebanyak 24 orang (24 %).

Gambar. 4.6. Karakteristik Responden berdasarkan mengurus untuk



Perbandingan jumlah responden yang pernah dan yang belum pernah mengurus di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah sama yaitu 50 orang (50 %) belum pernah mengurus dan 50 orang (50 %) sudah pernah mengurus. Sementara responden pada umumnya mengurus perizinan untuk diri sendiri (27 %), Perusahaan (20 %) dan keluarga (20 %) sedangkan sisanya adalah biro jasa (9 %) dan lainnya (12 %).

Dari informasi ini, dapat dinyatakan bahwa responden penerima layanan perizinan secara umum ada perbandingan yang seimbang antara responden yang mempunyai pengalaman karena sudah pernah mengurus dan yang baru sekali mengurus perizinan. Sementara Walaupun ada yang menggunakan bantuan orang dalam dan memberikan uang jasa kepada petugas tetapi jumlahnya tidak signifikan (<15 %), Sehingga diharapkan dapat lebih mencerminkan tingkat kepuasan yang objektif.

4.2.2 Karakteristik Responden Pemberi Layanan

Responden yang kedua adalah Pemberi Layanan Perizinan, terdiri dari para Pejabat eselon III dan IV dari unit Pelayanan serta Petugas Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para responden, untuk para pejabat sebanyak 20 orang dan petugas Pelayanan terpadu sebanyak 26 orang.

Setelah diperoleh data mengenai karakteristik responden berdasarkan golongan ruang, usia, masa kerja, jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang selanjutnya diolah dengan menggunakan piranti lunak SPSS 15.0 *for Windows*.

1) Responden Pejabat Pemberi Layanan Perizinan

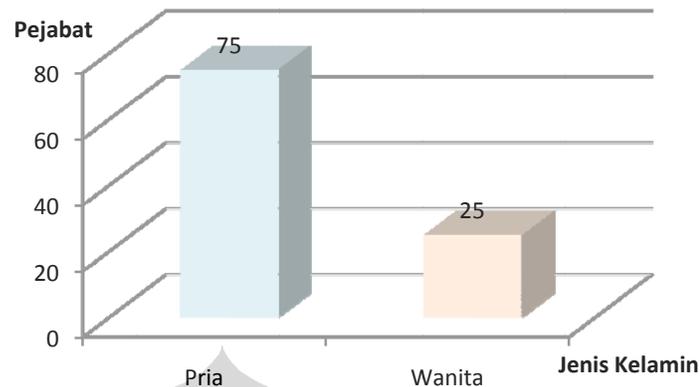
Pada responden pejabat pemberi layanan perizinan yang terdiri dari 20 orang yang terdiri dari 10 responden dari eselon III yaitu sebagai kepala Unit Pelayanan dan 10 responden dari eselon IV yaitu kepala seksi yang membawahi masalah perizinan. Adapun dari golongan responden dengan golongan III sebanyak 9 (55 %) orang dan golongan IV sebanyak 11 orang (55 %).

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pejabat Pemberi Layanan Perizinan

Karakteristik Responden Pengguna	Jumlah
Eselon	
• III	10
• IV	10
Golongan	
• III	9
• IV	11
Jenis Kelamin	
• Pria	15
• Wanita	5
Usia	
• 31- 40 tahun	1
• 41- 50 tahun	11
• 51 - 60 tahun	8
Pendidikan	
• Sarjana (S1)	9
• Magister (S2)	10
• Lainnya (S3)	1
Masa Kerja	
• 10 – 19 tahun	4
• 20 – 29 tahun	14
• lebih dari 30 tahun	2

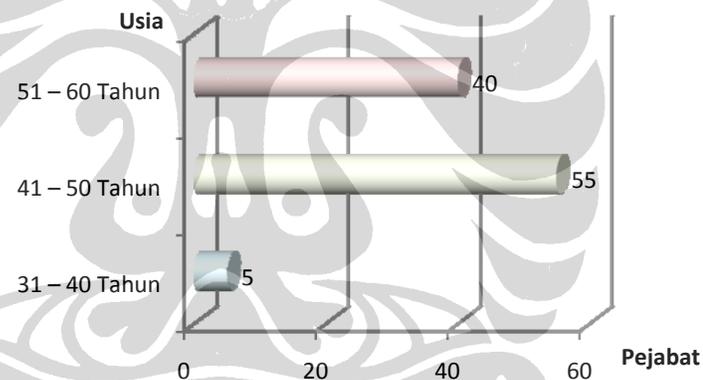
Sumber : Data Penelitian (diolah).

Gambar. 4.7. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



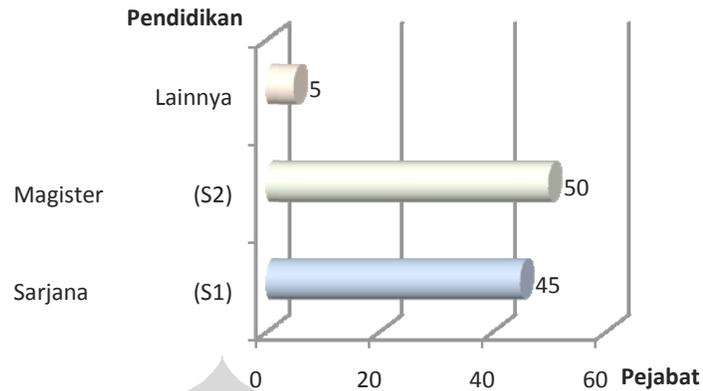
Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden, komposisi responden sebagian besar adalah pria, yakni sebanyak 15 orang (75 %), kemudian responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 5 orang (25 %).

Gambar. 4.8. Karakteristik Responden berdasarkan Usia



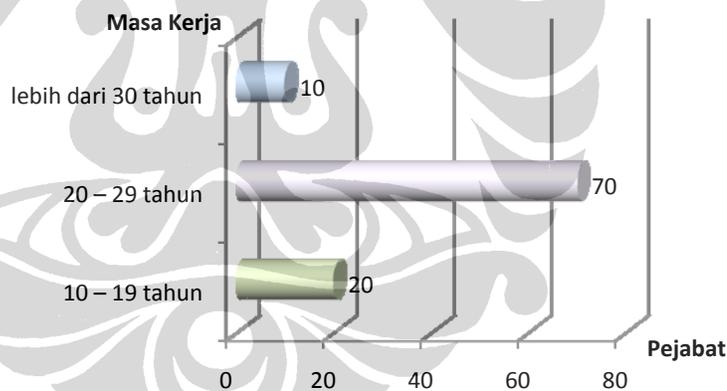
Menurut karakteristik usia responden pejabat pemberi layanan perizinan menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan kelompok umur 41-50 tahun, yakni sebanyak 11 orang (55,00%). Berikutnya adalah responden dengan kelompok umur 51-60 tahun sebanyak 8 orang (40,00%) dan responden dengan kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 1 orang (5,00%). Dari informasi di atas, dapat diartikan bahwa para responden sebagian besar termasuk ke dalam kategori dewasa dalam memberikan pendapat berkaitan dengan pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner penelitian.

Gambar. 4.9. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan



Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan diketahui bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara jumlah responden. Tingkat pendidikan S.1 dan S.2 mempunyai jumlah yang hampir sama, yakni sebanyak 10 orang (50,00%) tingkat pendidikan S.2 sedangkan tingkat pendidikan S.1 sebanyak 9 orang (45,00%) sementara 1 orang (5,00 %) berpendidikan S3 (lainnya).

Gambar. 4.10. Karakteristik Responden berdasarkan masa kerja



Pada karakteristik masa kerja responden Pejabat pemberi layanan perizinan, diperoleh hasil perhitungan bahwa responden yang memiliki masa kerja terbanyak merupakan responden dengan masa kerja 20-29 tahun, yakni sebanyak 14 orang (70,0%). Selanjutnya responden yang memiliki masa kerja 10-19 sebanyak 4 orang (20,0%), dan masa kerja lebih dari 30 tahun sebanyak 2 orang (10,0%).

2) Responden Petugas Pemberi Layanan Perizinan

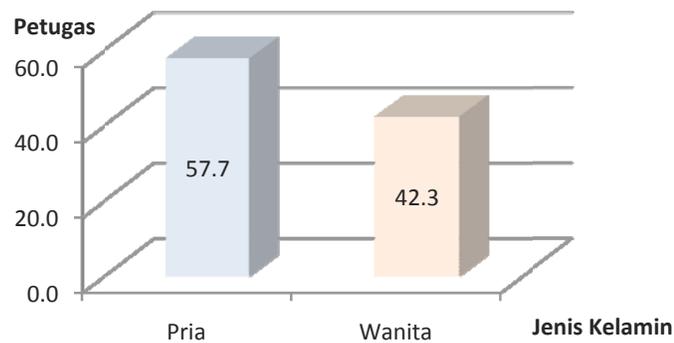
Pada responden petugas pemberi Layanan Perizinan terdiri dari 26 orang, diperoleh karakteristik golongan ruang responden terbanyak merupakan responden dengan golongan ruang III, yakni sebanyak 19 orang (73,1%), berikutnya adalah responden dengan golongan ruang II sebanyak 7 orang (26,9%). Secara rinci, karakteristik responden petugas pemberi Layanan Perizinan dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Petugas Pemberi Layanan Perizinan

Karakteristik Responden Pengguna	Jumlah
Golongan	
• II	7
• III	19
Jenis Kelamin	
• Pria	15
• Wanita	11
Usia	
• 31- 40 tahun	9
• 41- 50 tahun	9
• 51 - 60 tahun	8
Pendidikan	
• SLTA	13
• Diploma	2
• S.1	11
Masa Kerja	
• Kurang dari 10 tahun	2
• 10 – 19 tahun	11
• 20 – 29 tahun	11
• lebih dari 30 tahun	2

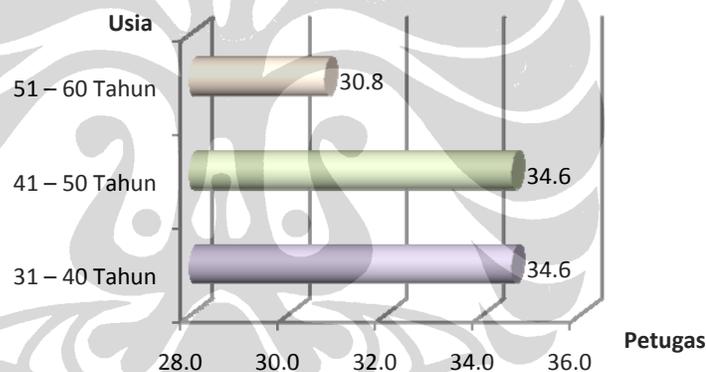
Sumber : Data Penelitian (diolah).

Gambar. 4.11. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



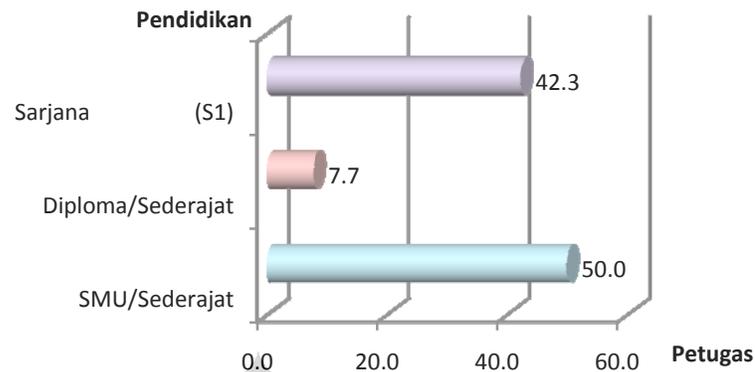
Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden, komposisi responden sebagian besar adalah Pria, yakni sebanyak 15 orang (57,7%), kemudian responden yang berjenis kelamin Wanita sebanyak 11 orang (42,3%).

Gambar. 4.12. Karakteristik Responden berdasarkan Usia



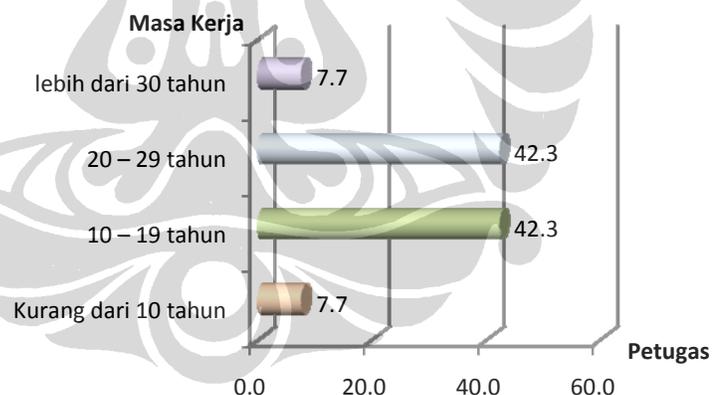
Menurut karakteristik usia responden petugas Pelayanan perizinan menunjukkan bahwa responden memiliki usia 31 sampai 60 tahun dan dari kelompok umur tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Terdapat kesamaan antara kelompok umur 31-40 tahun dan 41 - 50 tahun yaitu masing-masing dengan responden sebanyak 9 orang (34,60%). Sementara responden dengan kelompok umur 51-60 tahun sebanyak 8 orang (30,80%). Hal ini dapat diartikan, bahwa para responden sebagian besar termasuk ke dalam kategori dewasa dalam memberikan pendapat berkaitan dengan pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner penelitian.

Gambar. 4.13. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan



Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat adalah yang terbanyak, yakni sebanyak 13 orang (50%). Selanjutnya responden dengan tingkat pendidikan S.1 sebanyak 11 orang (42,3%) dan responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 2 orang (7,7%).

Gambar. 4.14. Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja



Karakteristik masa kerja responden petugas, terdapat kesamaan jumlah antara responden yang memiliki masa kerja terbanyak merupakan responden dengan masa kerja 10-19 tahun dan masa kerja 20-29, yakni masing-masing sebanyak 11 orang (42,3%). Hal yang sama juga terjadi pada responden dengan masa kerja Kurang dari 10 tahun dan masa kerja lebih dari 30 tahun, yakni masing-masing sebanyak 11 orang (7,7%), hal ini menggambarkan bahwa secara umum petugas Pelayanan sudah berpengalaman.

4.3 PENGUJIAN RELIABILITAS DAN VALIDITAS DATA

4.3.1 Data Kuesioner Responden Pelanggan.

Sebelum kuesioner disebar ke seluruh responden yang ditujukan kepada pelanggan, maka dilakukan terlebih dahulu pengujian reliabilitas dan validitas atas butir-butir pertanyaan kuesioner yang digunakan sebagai atribut Pelayanan mewakili setiap dimensi kualitas Pelayanan. Pengujian awal ini dilakukan terhadap 30 responden mengenai tingkat pelaksanaan / kinerja Pelayanan Perizinan yang telah diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini dilakukan agar diperoleh butir-butir pertanyaan kuesioner yang reliabel dan valid, sehingga diperoleh informasi yang memadai sesuai dengan kebutuhan penelitian.

1) Reliabilitas Data Kuesioner Responden Pelanggan.

Pembuktian untuk mengetahui sudah terpenuhinya kehandalan (reliability) kuesioner harapan dan kinerja pelayanan dilakukan dengan metode One Shot atau pengukuran sekali saja. Melihat tampilan output SPSS (lampiran 1 : Hasil Uji Analisa Reliability Pengguna) dari analisa skala realibilitas yang ditunjukkan dengan *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* memperlihatkan bahwa seluruh atribut Pelayanan yang membentuk dimensi kualitas Pelayanan memberikan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,929 untuk harapan pelanggan dan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,941 untuk kinerja pelayanan, hal ini memenuhi Kriteria Nunnally (1967) dalam Ghozali (2007,42) yang mengatakan bahwa suatu konstruksi kuesioner atau variabel dikatakan reliable (handal) jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 . Nilai Cronbach Alpha ini membuktikan kehandalan atribut Pelayanan yang dipergunakan sebagai butir-butir Pelayanan dan mengindikasikan bahwa seluruh responden memberikan jawaban secara konsisten, sehingga seluruh butir-butir pertanyaan dapat dianalisis.

2) Validitas Data Kuesioner Responden Pelanggan.

Pengujian signifikansi mengenai validitas data kuesioner pelanggan untuk mengetahui kemantapan dan ketepatan dari alat ukur yang dipakai sehingga didapatkan hasil penelitian yang valid.

Selanjutnya dilakukan pengujian dengan menggunakan analisa korelasi Bivariate untuk mendapatkan validitas item, Sebuah item dikatakan valid adalah jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Dengan kata lain sebuah item pertanyaan dikatakan mempunyai validitas jika memiliki tingkat korelasi yang tinggi terhadap skor total item (Teguh, 2004). Koefisien korelasi dapat dilihat dari munculnya tanda bintang satu (*) pada kolom total correlation yang artinya signifikan pada level 0.05, dan tanda bintang dua (**) yang artinya signifikan pada level 0.01.

Dari hasil pengujian terhadap semua item pertanyaan harapan pelanggan (lampiran 2 : Hasil Uji Analisa Validitas Pengguna) yang digunakan dinyatakan valid karena semua item pertanyaan H1 s/d H20 dihubungkan dengan total skor Harapan Pengguna (Tot_H) memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05. Demikian juga dengan hasil pengujian terhadap semua item pertanyaan/variabel Kinerja Pelayanan yang digunakan dinyatakan valid karena semua item pertanyaan K1 s/d K20 dihubungkan dengan total skor Kinerja Pelayanan (Tot_K) memiliki nilai signifikansi dibawah 0.05.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan memang berkorelasi positif atau masing-masing atribut Pelayanan memang valid, dan penelitian dapat dilanjutkan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh pelanggan tanpa menghilangkan butir pertanyaan.

4.3.2 Data Kuesioner Responden Pejabat Unit Pelayanan.

Untuk kebutuhan pengolahan dan menganalisis data pada kuesioner penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya Gap 3 pada Spesifikasi Kualitas Pelayanan yang ditentukan oleh Pejabat eselon 3 dan 4 di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara, maka terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas butir-butir pertanyaan kuesioner agar dapat digunakan sebagai instrument penelitian mewakili setiap variabel/faktor yang mempengaruhi terjadinya Gap 3.

Hal ini dilakukan agar diperoleh butir-butir pertanyaan kuesioner yang reliabel dan valid, sehingga diperoleh informasi yang memadai sesuai dengan yang diharapkan.

1) Reliabilitas Data Kuesioner Responden Pejabat UPT-SA JU

Berdasarkan pengolahan data yang ditampilkan SPSS 15.0 for Windows (lampiran 3 : Hasil Uji Analisa Realibility Pejabat) dapat diketahui bahwa, Cronbach's Alpha Based on Standardized Items, menunjukkan bahwa seluruh atribut yang membentuk faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya Gap 3 pada Spesifikasi Kualitas Pelayanan memberikan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,713, hal ini menurut Kriteria Nunnally (1967) bisa dikatakan reliable (handal) karena Cronbach Alpha $> 0,60$. Dengan demikian, kehandalan atribut penelitian yang dipergunakan sebagai butir-butir pertanyaan mengindikasikan bahwa seluruh responden memberikan jawaban secara konsisten/stabil, sehingga seluruh butir-butir pertanyaan dapat dianalisis.

2) Validitas Data Kuesioner Responden Pejabat UPT-SA JU

Pengujian signifikansi mengenai validitas data kuesioner pelanggan untuk mengetahui kemantapan dan ketepatan dari alat ukur yang dipakai sehingga didapatkan hasil penelitian yang valid.

Dari hasil pengujian terhadap semua item pertanyaan harapan pelanggan (lampiran 4 : Hasil Uji Analisa Validitas pejabat) yang digunakan dinyatakan valid karena semua item pertanyaan PK1 s/d PK6 dihubungkan dengan total skor Spesifikasi Kualitas Pelayanan (Tot_PK) memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05.

4.3.3 Data Kuesioner Responden Petugas Pelayanan.

Untuk kebutuhan pengolahan dan menganalisis data pada kuesioner penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya Gap 3 pada Penyampaian Pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara, maka terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas butir-butir pertanyaan kuesioner agar dapat digunakan sebagai instrument penelitian mewakili setiap variabel/faktor yang mempengaruhi terjadinya Gap 3.

Hal ini dilakukan agar diperoleh butir-butir pertanyaan kuesioner yang reliabel dan valid, sehingga diperoleh informasi yang memadai sesuai dengan yang diharapkan.

1) Reliabilitas Data Kuesioner Responden Petugas UPT-SA JU

Berdasarkan pengolahan data yang ditampilkan SPSS 15.0 for Windows (lampiran 5 : Hasil Uji Analisa Reliability Petugas) dapat diketahui bahwa, Cronbach's Alpha Based on Standardized Items, menunjukkan bahwa seluruh atribut yang membentuk penyampaian Pelayanan (service delivery) memberikan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,906. Menurut Kriteria Nunnally (1967) nilai 0,906 dikatakan reliable (handal) karena Cronbach Alpha $> 0,60$. Dengan demikian, kehandalan atribut penelitian yang dipergunakan sebagai butir-butir pertanyaan mengindikasikan bahwa seluruh responden memberikan jawaban secara konsisten/stabil, sehingga seluruh butir-butir pertanyaan dapat dianalisis.

2) Validitas Data Kuesioner Responden Petugas UPT-SA JU

Pengujian signifikansi mengenai validitas data kuesioner pelanggan untuk mengetahui kemantapan dan ketepatan dari alat ukur yang dipakai sehingga didapatkan hasil penelitian yang valid.

Dari hasil pengujian terhadap semua item pertanyaan Penyampaian Pelayanan (lampiran 6 : Hasil Uji Analisa Validitas Pejabat), butir pertanyaan 3 s/d 15, 17 s/d 19 dan 23 s/d 25 valid karena semua item pertanyaan tersebut dihubungkan dengan total skor penyampaian pelayanan (Service Delivery) memiliki nilai signifikansi dibawah 0.05. Sedangkan koefisien korelasi butir pertanyaan 1,2,16,20,21, dan 22 dengan skor untuk masing-masing total pertanyaan adalah tidak signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari tidak munculnya tanda bintang satu (*) pada kolom total correlation yang artinya tidak signifikan pada level 0.05, dan tanda bintang dua (**) yang artinya tidak signifikan pada level 0.01, sehingga keenam butir pertanyaan tersebut akan dibuang pada analisa selanjutnya, dan kemudian proses uji validitas diulang kembali.

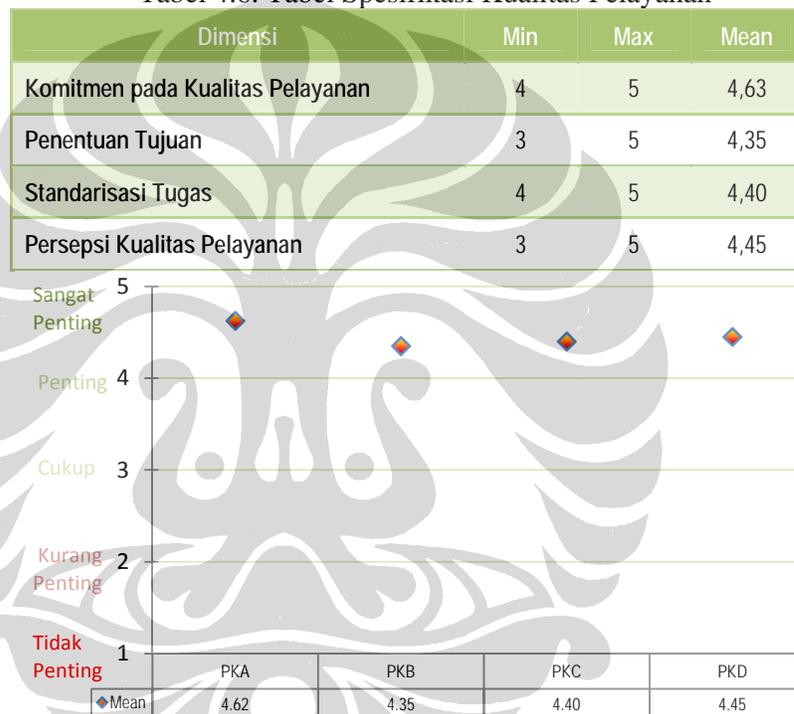
Dari hasil pengujian ulang (lampiran 7 : Hasil revisi Uji Analisa Validitas Pejabat) terhadap item Penyampaian Pelayanan yang digunakan, dinyatakan valid karena semua item pertanyaan dihubungkan dengan total skor Spesifikasi Kualitas Pelayanan sudah memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 dan nilai Cronbach Alpha menjadi 0,914.

4.4 ANALISA TERHADAP FAKTOR-FAKTOR SPESIFIKASI KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

4.4.1 Dimensi Spesifikasi Kualitas Pelayanan

Dari penilaian responden pejabat terhadap Spesifikasi Kualitas Pelayanan, menunjukkan hasil pengolahan statistik deskriptif dari variabel-variabel Spesifikasi Kualitas Pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara sebagai berikut :

Tabel 4.6. Tabel Spesifikasi Kualitas Pelayanan



Sumber : Data Penelitian (diolah).

Tabel diatas mencerminkan besarnya mean untuk variabel yang diukur. Nilai mean menunjukkan rata-rata penilaian responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Hasil yang dapat dilihat adalah sebagai berikut :

- 1) **Pada indikator pengukuran mengenai komitmen pada kualitas pelayanan (PKA)** diperoleh nilai mean sebesar 4,63 dengan nilai minimum 4 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai 1 sampai 5, angka 1 menunjukkan tidak penting sedangkan 5 menunjukkan sangat penting. Hal ini dapat diartikan bahwa jawaban

responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan mendekati sangat penting. Artinya responden merasakan *sangat penting* adanya komitmen terhadap kualitas pelayanan perizinan dan unit kerja yang mempunyai program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

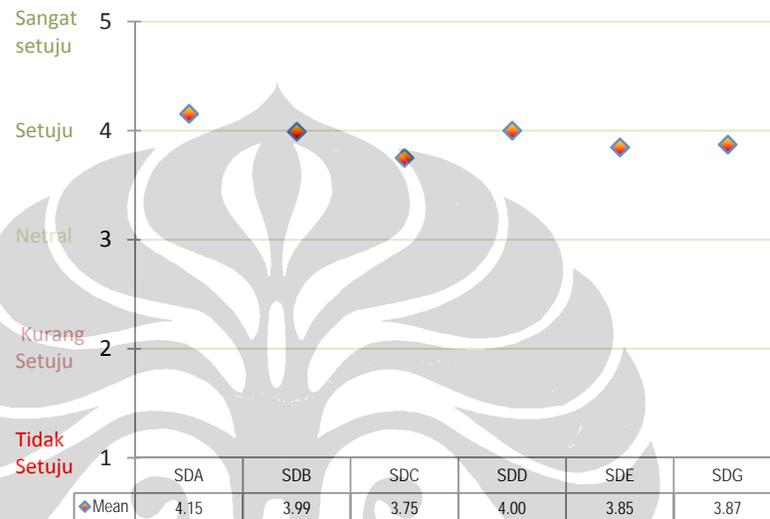
- 2) **Pada indikator pengukuran mengenai Penentuan Tujuan (PKB)** diperoleh nilai mean sebesar 4,35 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 4.35 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan penting. Artinya responden merasakan *pentingnya* unit kerja yang memiliki tujuan spesifik tentang kualitas pelayanan perizinan.
- 3) **Pada indikator pengukuran mengenai Standarisasi tugas (PKC)** diperoleh nilai mean sebesar 4.40 dengan nilai minimum 4 dan nilai maksimum 5, Nilai mean 4.40 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan *penting*. Artinya responden merasakan penting adanya unit kerja yang Menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang efektif dan mempunyai Standard Operational Procedures (SOP) atau Petunjuk Kerja.
- 4) **Pada indikator pengukuran mengenai Persepsi kualitas pelayanan (PKD)** diperoleh nilai mean sebesar 4.45 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5, hal ini berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan penting. Artinya responden merasakan *pentingnya* unit kerja memiliki Sistem berbasis Teknologi Informasi untuk mendukung Pelayanan perizinan.

4.4.2 Dimensi Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Dari penilaian responden Petugas pelayanan terhadap penyampaian Pelayanan, menunjukkan hasil pengolahan statistik deskriptif dari variabel-variabel penyampaian Pelayanan (Service Delivery) yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara sebagai berikut:

Tabel 4.7. Tabel Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Dimensi	Min	Max	Mean
Kerja Tim (Team Work)	4	5	4,15
Kesesuaian Skill Pegawai dengan Tugas	3	5	3,99
Kesesuaian Peralatan dengan Tugas	1	5	3,75
Suasana dalam pelaksanaan tugas	3	5	4,00
Sistem pengawasan yang tepat	2	5	3,85
Ambiguitas Peranan (Role Ambiguity)	2	4	3,87



Sumber : Data Penelitian (diolah).

Berdasarkan data pada tabel 4.11. diatas didapat hasil sebagai berikut :

- 1) **Pada indikator pengukuran mengenai Kerja Team / Team work (SDA)** diperoleh nilai mean sebesar 4.15 dengan nilai minimum 4 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai 1 sampai 5, angka 1 menunjukkan tidak setuju sedangkan 5 menunjukkan sangat setuju. Jika nilai mean 4.15 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan setuju. Artinya responden *setuju* dengan pernyataan rekan kerja merupakan pelanggan yang harus dilayani dan saling mendukung dalam memberikan pelayanan serta rasa nyaman dengan lingkungan pekerjaanya karena telah terwujud Team Work yang baik.
- 2) **Pada indikator pengukuran mengenai Kesesuaian skill pegawai dengan tugas (SDB)** diperoleh nilai mean sebesar 3.99 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 3.99 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan mendekati setuju. Dimana responden

merasa *setuju* dengan Unit kerja yang menempatkan pegawainya pada posisi/kedudukan yang tepat, artinya seseorang ditempatkan sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya, Pegawai yang bekerja di UPTSA-JU merupakan orang-orang yang mempunyai kompetensi memadai sesuai dengan kebutuhan organisasi, Unit Kerja memberikan kesempatan kepada responden untuk mengikuti Diklat (pendidikan dan latihan) yang dapat meningkatkan keterampilan, dan responden sudah merasa nyaman dengan posisi/kedudukannya saat ini.

- 3) **Pada indikator pengukuran mengenai kesesuaian peralatan dan tugas (SDC)** diperoleh nilai mean sebesar 3.75 dengan nilai minimum 1 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 3.75 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan *mendekati setuju*. Dimana responden sudah merasa dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan peralatan (mesin tik, komputer, printer, telepon dan faksimili) yang telah disediakan, kondisi peralatan yang tersedia sudah memenuhi spesifikasi dalam penyelesaian pekerjaannya, peralatan yang digunakan memungkinkan responden untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat, dan peralatan yang tersedia telah memenuhi harapan.
- 4) **Pada indikator pengukuran mengenai suasana dalam pelaksanaan tugas (SDD)** diperoleh nilai mean sebesar 4.00 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 4.00 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan *setuju*. Dimana responden merasa *setuju* dengan pelayanan perizinan di UPTSA-JU mempunyai standar dan prosedur yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh setiap Petugas pelayanan, tidak merasa tertekan walaupun volume pekerjaan di UPTSA-JU relatif banyak dan mengharuskan penyelesaian yang cepat, akurat dan tepat waktu, dan setuju selalu memberikan perhatian yang besar pada pekerjaannya, sehingga pembagian kerja yang telah diberikan oleh atasan/pimpinan dapat diselesaikan.
- 5) **Pada indikator pengukuran mengenai sistem pengawasan yang tepat (SDE)** diperoleh nilai mean sebesar 3.85 dengan nilai minimum 2 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 3.85 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan *mendekati setuju*. Dimana Unit kerja dianggap sudah

menerapkan sistem pengawasan terhadap pegawainya melalui penerapan penilaian kinerja yang didasarkan pada output/keluaran yang dihasilkan, juga bagaimana harus berinteraksi dengan pelanggan, Unit kerja dianggap sudah menerapkan kebijakan Incentive System, bagi petugas yang melakukan pelayanan dengan baik akan memperoleh penghargaan /reward yang lebih baik dari pada yang lain, sistem pengawasan yang meliputi penilaian kinerja dan pemberian insentif yang diterapkan di Unit kerja dianggap sudah mampu mendorong peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan perizinan di UPTSA-JU.

- 6) Pada indikator pengukuran mengenai Ambiguitas Peranan (*Role ambiguity*) (SDG) diperoleh nilai mean sebesar 3.87 dengan nilai minimum 2 dan nilai maksimum 4. Nilai mean 3.87 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan *mendekati setuju*. Dimana responden merasa sudah memperoleh sejumlah informasi yang cukup dari unit kerja mengenai tugas pelayanan yang harus diberikan, sudah merasa mendapat pelatihan-pelatihan dari unit kerja mengenai bagaimana berinteraksi dengan pelanggan secara efektif, dan merasa sudah memahami aspek-aspek apa saja yang paling ditekankan oleh pimpinan dalam memberikan penilaian pada kinerjanya.

4.5 ANALISA TERHADAP FAKTOR-FAKTOR HARAPAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN PERIZINAN.

Dari penilaian pengguna pelayanan terhadap harapan terhadap kualitas Pelayanan perizinan, menunjukkan hasil pengolahan statistik deskriptif dari variabel-variabel Harapan pengguna pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara sebagai berikut:

Tabel 4.8. Tabel Harapan pengguna pelayanan

Dimensi	Min	Max	Mean
Bukti Fisik (Tangible)	3	5	4,17
Daya Tanggap (Responsiveness)	3	5	4,38
Daya Tanggap (Responsiveness)	3	5	4,31
Jaminan/Kepastian (Assurance)	3	5	4,32
Empati (empathy)	3	5	4,21



Sumber : Data Penelitian (diolah).

Berdasarkan data pada tabel 4.12. diatas didapat hasil sebagai berikut :

- 1) **Pada indikator mengenai Bukti fisik / *Tangible*** (HA) diperoleh nilai mean sebesar 4.17 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5, dimana sebelumnya responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan 5 skala likert yaitu nilai 1 sampai 5, angka 1 menunjukkan tidak penting sedangkan 5 menunjukkan sangat penting. Jika nilai mean 4.17 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan *penting*. Artinya ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan, kerapihan penampilan petugas layanan, penyediaan ruang tunggu, Toilet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya, serta kelengkapan dan efektifitas media informasi dirasakan penting oleh pelanggan.
- 2) **Pada indikator mengenai Kehandalan / *Reliability*** (HB) diperoleh nilai mean sebesar 4.38 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 4.38 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan *penting*. Artinya ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan, kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan, ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan, ketepatan jam buka dan tutup loket pelayanan dirasakan penting oleh pelanggan.

- 3) **Pada indikator mengenai Daya Tanggap /Responsive (HC)** diperoleh nilai mean sebesar 4.31 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 4.31 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan *penting*. Artinya kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan, prosedur pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit, kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima/ditolak, dan kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan dalam penyelesaian pelayanan dirasakan penting oleh pelanggan.
- 4) **Pada indikator mengenai Jaminan / kepastian / Assurance (HD)** diperoleh nilai mean sebesar 4.32 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 4.32 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan *penting*. Artinya pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan, kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan kejelasan informasi biaya / tarif dirasakan penting oleh pelanggan.
- 5) **Pada indikator mengenai Empathy / Empati (HE)** diperoleh nilai mean sebesar 4.21 dengan nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5. Nilai mean 4.21 berarti jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dinyatakan *penting*. Artinya adanya petugas yang memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan, kesungguhan petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan, petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu) dan keramahan petugas pelayanan dirasakan penting oleh pelanggan.

4.6 ANALISA TERHADAP FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN

Kualitas Pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara terbentuk dari 5 (lima) dimensi yang saling melengkapi. Setiap dimensi kualitas Pelayanan terbagi dalam beberapa atribut Pelayanan (indikator) dan merupakan instrumen yang digunakan untuk menentukan seberapa besar tingkat kualitas Pelayanan.

Kualitas Pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan maupun tingkat kinerja yang telah ditunjukkan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara diketahui melalui 20 pertanyaan yang diberikan kepada para responden pelanggan .

Keseluruhan pertanyaan tersebut dikelompokkan ke dalam 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan. Kelima dimensi kualitas Pelayanan tersebut merupakan variabel yang digunakan dalam menentukan seberapa besar tingkat kualitas Pelayanan sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan mengukur tingkat kesesuaian (Tki). Berikut ini analisis terhadap masing-masing dimensi kualitas Pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, sebagai berikut ;

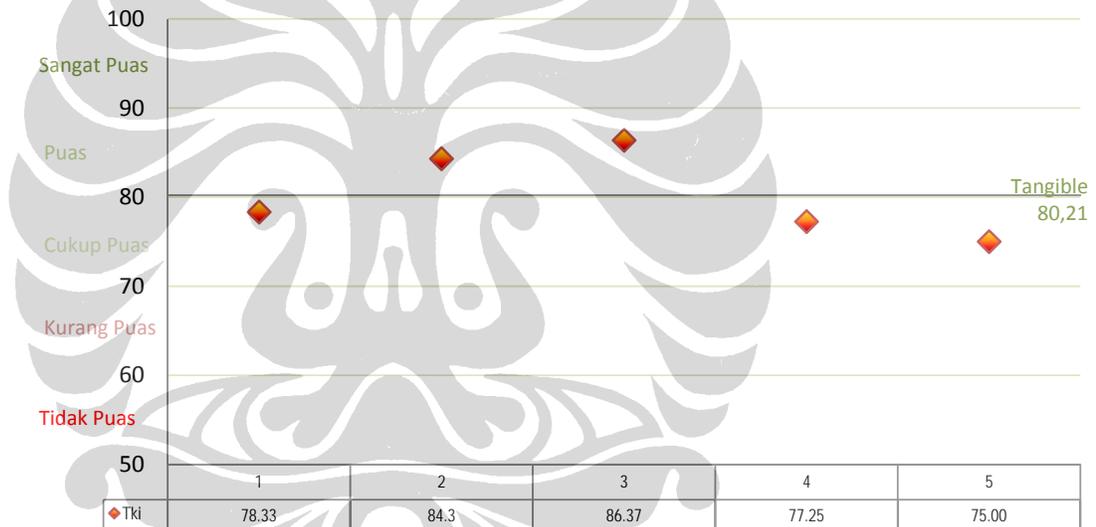
4.6.1 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dalam pelayanan perizinan di UPT-SA JU digambarkan dalam bukti fisik yang ada dan dapat menunjang efektifitas pelayanan. Hal tersebut meliputi Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi terbaru seperti Komputer, Alat Validasi dan alat komunikasi, Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan, Kerapihan penampilan Petugas layanan, Penyediaan ruang tunggu, Toliet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya dan Kelengkapan dan efektifitas media informasi seperti : loket informasi, Info box, monitor informasi, brosur, kotak saran.

Secara keseluruhan penilaian yang diberikan oleh seluruh responden pelanggan Pelayanan Perizinan dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*) menghasilkan nilai tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 80,21%. Nilai ini diperoleh dari total nilai harapan 5 butir pertanyaan tentang dimensi kualitas bukti fisik sebesar 2.087 dan persepsi kinerja yang diterima pelanggan sebesar 1.674 ($1.674/2.087 \times 100\% = 80,21\%$), hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang diberikan terhadap dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) sudah dapat memenuhi harapan pelanggan secara keseluruhan. Walaupun belum signifikan atau berada pada level terbawah namun tingkat kesesuaian pada dimensi tersebut diasumsikan berada pada kategori *memuaskan*.

Tabel 4.9 Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Butir Pertanyaan (Atribut Pelayanan)	Harapan / Kepentingan						Kinerja / Kepuasan						Tki (%)
		TP	KP	C	P	SP	Bobot	TP	KP	C	P	SP	Bobot	
1	Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi terbaru	1	1	14	45	39	420	0	14	47	35	4	329	78,33
2	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan	0	0	13	60	27	414	0	5	48	40	7	349	84,30
3	Kerapihan penampilan Petugas layanan	0	0	14	61	25	411	0	1	48	46	5	355	86,37
4	Penyediaan ruang tunggu, Toilet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya	0	0	14	50	36	422	1	13	51	29	6	326	77,25
5	Kelengkapan dan efektifitas media informasi	0	0	12	56	32	420	0	20	47	31	2	315	75,00
Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		1	1	67	272	159	2087	1	53	241	181	24	1674	80,21



Sumber : Data Penelitian (diolah).

Analisa terhadap hasil penilaian responden terhadap dimensi kualitas Pelayanan bukti fisik (*tangible*) pada dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Indikator Variabel Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi terbaru.

Untuk mendukung terciptanya pelayanan yang baik diperlukan dukungan peralatan dengan teknologi terbaru seperti Komputer, Alat Validasi dan alat komunikasi. Dengan memfungsikan seluruh peralatan yang ada seefektif mungkin, diharapkan kualitas pelayanan akan semakin cepat dan akurat serta

dapat meminimalisir kesalahan yang disebabkan oleh “human error”. Penilaian responden terhadap atribut ini menghasilkan tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 78,33%, hal ini menunjukkan belum terpenuhinya kepentingan/harapan pelanggan dan tingkat kepuasan atribut tersebut berada pada kategori *cukup memuaskan*. Hal ini dapat disebabkan masih terjadinya gangguan pada sistem komputer yang berakibat pada tertundanya pelayanan.

2) Indikator Variabel Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan Pelayanan.

Untuk memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan pelanggan, dapat dilakukan dengan merubah image tentang pelayanan publik dengan ruangan yang tidak tertata dan terkesan kumuh menjadi pelayanan yang didukung dengan ruangan Pelayanan yang baik, bersih, rapi dan nyaman. Penilaian responden pelanggan terhadap atribut kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan Pelayanan menghasilkan penilaian tingkat kesesuaian sebesar 84,30%, dalam hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut tersebut sudah terpenuhi dan berada pada tingkat *memuaskan*.

3) Indikator Variabel Kerapihan penampilan Petugas layanan.

Kerapihan penampilan petugas pelayanan menunjukkan kedisiplinan petugas dan dapat memberikan kesan profesionalisme. Atribut Pelayanan ini memperoleh penilaian tingkat kesesuaian dari responden pelanggan sebesar 86,37%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang telah diberikan sudah dapat memenuhi harapan pelanggan dan berada pada tingkat *memuaskan*.

4) Indikator Variabel Penyediaan ruang tunggu, Toliet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya.

Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan publik dan memberikan pelayanan prima tidak bisa dilepaskan dari peyediaan fasilitas fisik yang dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna . Penilaian responden pelanggan terhadap atribut penyediaan fasilitas fisik ini baru menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 77,25%, artinya responden merasa *cukup puas* dan menilai bahwa atribut kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, toliet, telepon

umum, AC, dan kantin di UPT-SA JU belum mampu memenuhi harapan pelanggan seluruhnya.

5) Indikator Variabel Kelengkapan dan efektifitas media informasi.

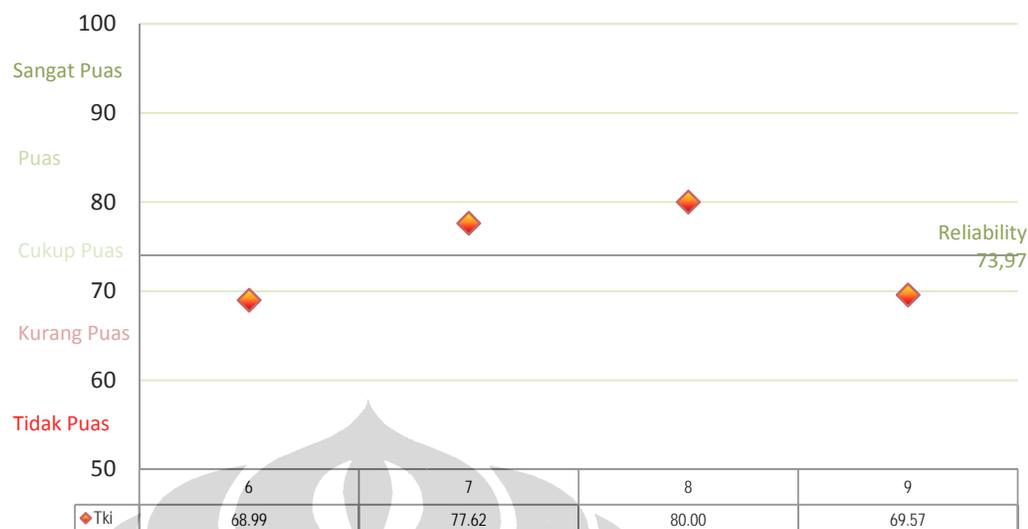
Kemudahan masyarakat atau pengguna jasa dalam mengetahui dan mengakses informasi tentang perizinan akan sangat diperlukan bagi kelancaran dan kemudahan pelayanan perizinan. Penilaian responden pelanggan terhadap atribut penyediaan dan efektifitas media informasi seperti : loket informasi, Info box, monitor informasi, brosur, kotak saran masih menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 75,00%, artinya atribut tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang telah diberikan masih dalam tingkat *cukup memuaskan* dan belum mampu memenuhi harapan pelanggan seluruhnya.

4.6.2 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi Kehandalan (*Reliability*) menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam usahanya untuk dipercaya oleh pengguna jasa dan kinerja dari UPT-SA JU. Dimensi ini meliputi Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan, Kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan, Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan, dan Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan.

Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reliability*)

No	Butir Pertanyaan (Atribut Pelayanan)	Harapan / Kepentingan						Kinerja / Kepuasan						Tki (%)
		TP	KP	C	P	SP	Bobot	TP	KP	C	P	SP	Bobot	
6	Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan	0	0	6	43	51	445	4	22	39	33	2	307	68,99
7	Kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan	0	0	12	56	32	420	2	10	51	34	3	326	77,62
8	Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan	0	0	8	44	48	440	1	5	41	47	6	352	80,00
9	Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan.	0	0	4	45	51	447	6	15	46	28	5	311	69,57
Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)		0	0	30	188	182	1752	13	52	177	142	16	1296	73,97



Sumber : Data Penelitian (diolah).

Hasil penilaian responden pelanggan terhadap analisis dimensi kualitas Pelayanan kehandalan (*reliability*) yang merupakan cerminan atas kemampuan penyedia layanan dalam usahanya memperoleh kepercayaan dari pengguna jasa mendapatkan skor harapan responden sebesar 2087 dan skor kinerja 1674, sehingga nilai tingkat kesesuaiannya (Tki) sebesar 73,97% ($=1674/2087 \times 100\%$). Dapat dikatakan bahwa dimensi kualitas Pelayanan kehandalan (*reliability*) diasumsikan berada pada kategori *cukup memuaskan*.

Dari tabel tersebut, apabila ditinjau berdasarkan keseluruhan atribut Pelayanannya, maka diperoleh informasi bahwa nilai tingkat kesesuaian tertinggi diberikan kepada atribut ke delapan sebesar 80,00 %, yakni Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan. Sedangkan nilai tingkat kesesuaian terendah diberikan kepada atribut ke enam sebesar 68,99 %, yaitu Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan.

Secara rinci hasil penilaian responden terhadap dimensi kualitas Pelayanan kehandalan (*reliability*) selanjutnya dapat dianalisis, sebagai berikut :

4.6.3 Indikator Variabel Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan.

Atribut Pelayanan ketepatan waktu dalam penyelesaian Perizinan merupakan tanggung jawab dan tuntutan profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi Pelayanan Perizinan yang diemban oleh setiap unit kerja di pelayanan terpadu satu atap , untuk itu seluruh petugas yang ada harus dapat

memastikan bahwa pelayanan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur sehingga dapat dijamin ketepatan waktu penyelesaiannya.

Menurut penilaian responden terhadap atribut ini, diperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 68,99%, artinya responden memandang bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan masih *kurang memuaskan* dan belum memenuhi harapan pelanggan seluruhnya.

1) Indikator Variabel Kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan.

Setiap pelanggan menginginkan semua permasalahan yang dimilikinya dapat diselesaikan sebaik mungkin. Untuk itu diperlukan pengetahuan dan kemampuan petugas pelayanan dalam masalah-masalah yang timbul dalam pelayanan perizinan dan tentunya dapat menenangkan pelanggan dengan memberikan solusi yang sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku.

Untuk kemampuan petugas pelayanan di UPT-SA JU yang diberikan oleh responden dalam memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan, diperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 77,62%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada atribut ini masih harus ditingkatkan untuk memenuhi harapan pelanggan dan berada pada tingkat *cukup memuaskan*.

2) Indikator Variabel Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan.

Salah satu persyaratan sebuah permohonan perizinan untuk dapat diproses lebih lanjut adalah dipenuhinya seluruh persyaratan yang dibutuhkan. Untuk itu diperlukan ketelitian petugas dalam menyeleksi persyaratan dan keabsahannya agar proses perizinan dapat diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan.

Tingkat ketelitian petugas mendapatkan penilaian paling tinggi pada dimensi kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) ini. Responden memberikan penilaian mengenai tingkat kesesuaian pada atribut ini sebesar 80,00%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang telah diberikan sudah hampir memenuhi harapan pelanggan seluruhnya dan berada pada tingkat *memuaskan*.

3) Indikator Variabel Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan.

Kepastian akan waktu pelayanan sudah ditentukan oleh UPT-SA JU yaitu loket pelayanan di buka dari jam 07.30 dan ditutup pada jam 16.00, namun pada kenyataannya hampir kebanyakan unit kerja baru siap melayani pelanggan diatas jam 9.00 dan loket pelayanan kebanyakan sudah kosong sebelum jam 15.00, kondisi ini diperparah dengan beberapa unit kembali melayani di unit masing-masing. maka pada atribut inipun UPT-SA JU dinilai masih *kurang memuaskan* oleh responden dan mendapat tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 69,57%.

4.6.4 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

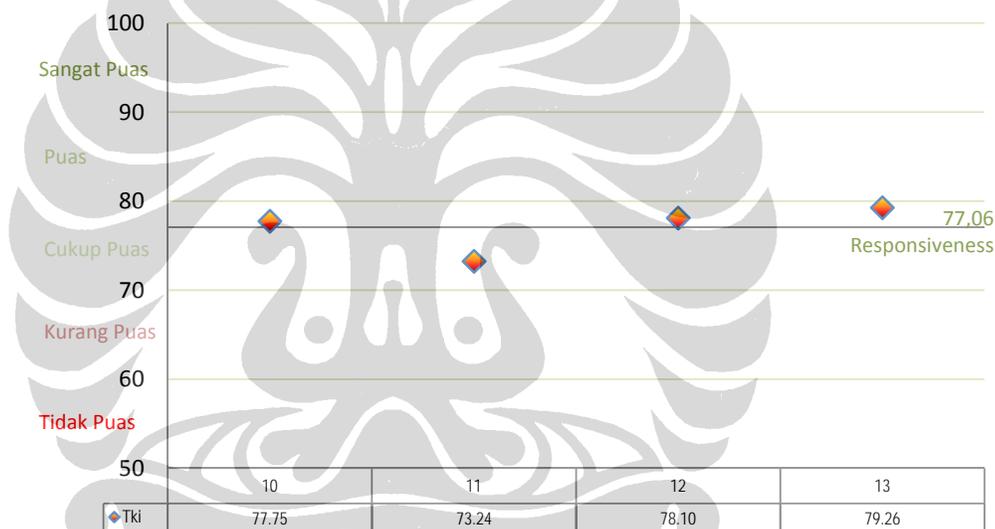
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menggambarkan kemampuan dan kesediaan Petugas Unit Pelayanan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada pengguna jasa. Dimensi ini meliputi Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan, Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit, Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak, dan Kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan.

Secara keseluruhan penilaian yang diberikan oleh responden pelanggan Pelayanan Perizinan dari UPT-SA JU terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*) menghasilkan nilai tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 77,06% ($= 1722/1327 \times 100\%$), hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas Pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) dinilai oleh responden diasumsikan berada pada kategori *cukup memuaskan*.

Hal ini tercermin juga dalam penilaian responden terhadap keempat butir atribut pada dimensi ini berada dalam tingkat kepuasan yang cukup memuaskan, dimana nilai tingkat kesesuaian tertinggi diberikan kepada atribut ke tigabelas sebesar 79,26%, yakni Kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan. Sedangkan prosedur dan persyaratan dalam pelayanan perizinan yang masih memberatkan pelanggan, membuat atribut Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit mendapatkan nilai tingkat kesesuaian terendah yaitu sebesar 73,24%.

Tabel 4.11 Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan
 Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Butir Pertanyaan (Atribut Pelayanan)	Harapan / Kepentingan						Kinerja / Kepuasan						Tki (%)
		TP	KP	C	P	SP	Bobot	TP	KP	C	P	SP	Bobot	
10	Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan	0	0	6	61	33	427	3	10	44	38	5	332	77,75
11	Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit	0	0	6	47	47	441	3	13	48	30	6	323	73,24
12	Kemampuan petugas memutuskan permohonan dapat diterima / ditolak	0	0	12	56	32	420	3	9	48	37	3	328	78,10
13	Kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan	0	0	7	52	41	434	1	7	45	41	6	344	79,26
Daya Tanggap		0	0	31	216	153	1722	10	39	185	146	20	1327	77,06



Sumber : Data Penelitian (diolah).

Hasil penilaian responden terhadap dimensi kualitas Pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Indikator Variabel Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan.

Pelayanan yang cepat adalah keinginan setiap pelanggan, dalam proses permohonan perizinan semua pemohon tentunya menginginkan dilayani secepat mungkin. Kemampuan petugas pelayanan di UPT-SA JU dalam menghadapi permintaan pelanggan oleh responden diberikan penilaian terhadap tingkat kesesuaian sebesar 77,75%. Hal ini menunjukkan bahwa

tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut ini berada dalam kategori *cukup memuaskan*.

2) Indikator Variabel Prosedur Pelayanan perizinan yg tidak berbelit-belit.

Kemudahan prosedur dalam proses perizinan adalah salah tujuan dibentuknya Unit pelayanan terpadu satu atap yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan murah. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang merasa proses perizinan di UPT-SA JU berbelit-belit. Hal ini tercermin dalam hasil penilaian responden yang memiliki tingkat kesesuaian yang paling rendah dalam dimensi kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*), yaitu sebesar 73,24%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut tersebut berada pada kategori *cukup memuaskan*.

3) Indikator Variabel Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak.

Jaminan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian sebuah proses perizinan dimulai dari diterimanya permohonan oleh petugas setelah seluruh persyaratan yang dibutuhkan sudah dilengkapi pemohon. Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak sangat berperan dalam penilaian masyarakat akan lamanya proses perizinan, karena jika sebuah permohonan belum lengkap persyaratannya tetapi sudah diterima atau tidak ditolak oleh petugas pelayanan akan menciptakan waktu pemrosesan terkesan lebih lama karena si pemohon harus melengkapi persyaratan yang terkadang membutuhkan waktu yang lama.

Atribut ini dinilai oleh responden memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 78,10%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden pelanggan pada atribut ini berada pada kategori *cukup memuaskan*.

4) Indikator Variabel Kesiediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan.

Setiap pelanggan pasti ingin dilayani oleh petugas yang baik dan menunjukkan kesediaannya untuk membantu. Hasil penilaian responden pelanggan terhadap atribut Kesiediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan, menunjukkan sebagian besar pelanggan berpendapat bahwa atribut

tersebut memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 79,26% yang berarti pelanggan mengkategorikannya dengan *cukup memuaskan* bahkan jika ditingkatkan dan dikemas lebih profesional lagi mungkin akan berada pada tingkat memuaskan.

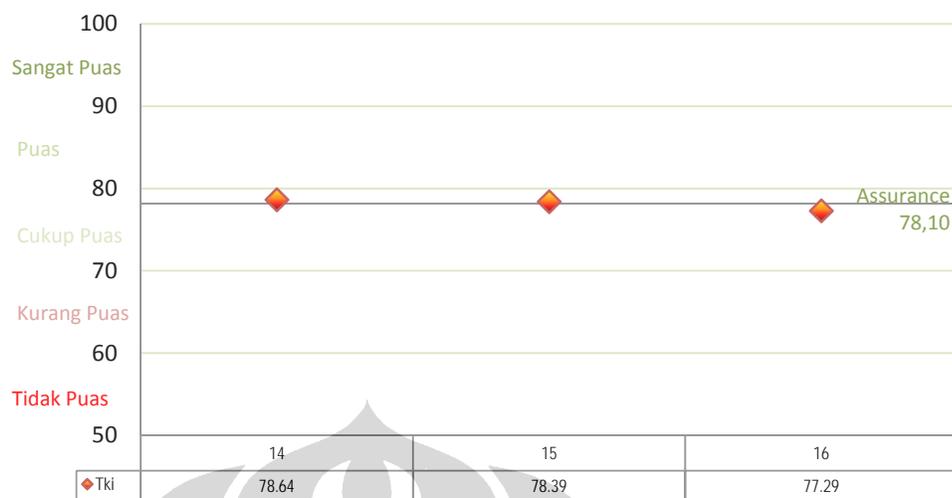
4.6.5 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan/Kepastian (*Assurance*)

Dimensi Jaminan/Kepastian (*Assurance*) menggambarkan kepercayaan pengguna terhadap kejujuran, ketegasan dan ketepatan petugas pelayanan dan kejelasan tentang biaya yang dibutuhkan dalam memproses sebuah perizinan. Dimensi ini meliputi Pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan, Kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, dan Kejelasan Informasi biaya / tarif.

Secara keseluruhan penilaian yang diberikan oleh seluruh responden pelanggan Pelayanan Perizinan terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan/Kepastian (*Assurance*) menghasilkan nilai tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 78,10% ($= 1013/1297 \times 100\%$), hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas Pelayanan jaminan/kepastian (*assurance*) dinilai oleh responden diasumsikan masih berada pada kategori *cukup memuaskan*.

Tabel 4.12 Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan/kepastian (*assurance*)

No	Butir Pertanyaan (Atribut Pelayanan)	Harapan / Kepentingan						Kinerja / Kepuasan						Tki (%)
		TP	KP	C	P	SP	Bobot	TP	KP	C	P	SP	Bobot	
14	Pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan	0	0	14	46	40	426	2	5	55	32	6	335	78,64
15	Kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	0	0	12	41	47	435	2	4	53	33	8	341	78,39
16	Kejelasan Informasi biaya / tarif	0	0	9	46	45	436	4	5	50	32	9	337	77,29
Jaminan/kepastian		0	0	35	133	132	1297	8	14	158	97	23	1013	78,10



Sumber : Data Penelitian (diolah).

Selanjutnya, apabila ditinjau berdasarkan keseluruhan atribut Pelayanan pada dimensi kualitas Pelayanan jaminan/kepastian (*assurance*) ini, maka diperoleh nilai tingkat kesesuaian tertinggi diberikan kepada atribut keempat belas yaitu sebesar 78,64%, yakni Pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan. Sedangkan nilai tingkat kesesuaian terendah diberikan kepada atribut ke enambelas sebesar 77,29%, yaitu Kejelasan Informasi biaya / tarif di UPT-SA JU. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi ini sudah pada tingkat *mendekati memuaskan* seluruh pelanggan.

Hasil penilaian responden terhadap dimensi kualitas Pelayanan jaminan /kepastian (*assurance*) dapat dianalisis, sebagai berikut :

1) Indikator Variabel Pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan.

Pelayanan yang baik diperlukan pemahaman yang memadai dari pihak penyedia layanan, dalam hal ini atribut pengetahuan dan kecakapan petugas Unit pelayanan maupun pejabat mengenai informasi tentang perizinan, mengindikasikan bahwa petugas maupun pejabat unit pelayanan dituntut untuk memiliki pengetahuan dan kecakapan yang luas sehingga mampu memberikan kesan positif atas Pelayanan dan tentunya kinerja pengelolaan Pelayanan Perizinan lebih baik.

Menurut penilaian responden atas atribut ini, dapat diketahui bahwa pengetahuan dan kecakapan petugas unit pelayanan mengenai informasi perizinan, mendapatkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 78,64% yang artinya

responden menilai bahwa tingkat kepuasan pelanggan atas atribut ini *mendekati kategori memuaskan*.

2) Indikator Variabel Kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Atribut kredibilitas dalam memberikan Pelayanan perizinan merupakan hal yang mutlak dimiliki oleh setiap petugas unit pelayanan, karena menunjukkan tingkat kepercayaan pengguna pada kualitas Pelayanan Perizinan selama ini.

Dalam hal ini, responden menilai bahwa atribut kredibilitas (kejujuran, ketegasan, dan tepat janji) petugas perizinan dalam memberikan Pelayanan, dinilai menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 78,39%, artinya pelanggan memperoleh tingkat kepuasan *mendekati kategori memuaskan*.

3) Indikator Variabel Kejelasan Informasi biaya / tarif.

Untuk memperoleh dan mempertahankan pelayanan yang cepat, mudah dan murah tidak terlepas dari kejelasan informasi tentang tarif yang dibutuhkan dalam penyelesaian sebuah perizinan.

Penilaian responden pelanggan atas atribut Kejelasan Informasi biaya / tarif diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 77,29%, hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan pada atribut ini berada pada kategori *cukup memuaskan*.

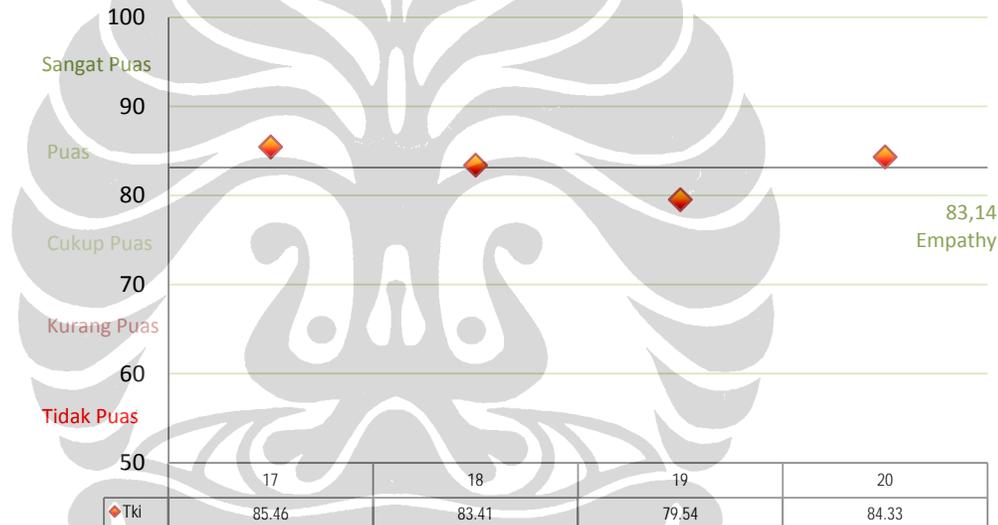
4.6.6 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*)

Dimensi Empati (*Empathy*) mengandung makna usaha dan upaya yang dilakukan Unit Pelayanan Terpadu untuk memahami kebutuhan pengguna jasa secara profesional. Dimensi ini meliputi Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan, Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan, Petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu) dan Keramahan petugas pelayanan

Dari hasil penilaian seluruh responden pelanggan Pelayanan Perizinan diperoleh nilai tingkat kesesuaian (Tki) untuk Dimensi Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*) sebesar 83,14% ($= 1400/1684 \times 100\%$). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi tersebut diasumsikan berada pada kategori *memuaskan*.

Tabel 4.13 Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan
Empati (*Empathy*)

No	Butir Pertanyaan (Atribut Pelayanan)	Harapan / Kepentingan						Kinerja / Kepuasan						Tki (%)
		TP	KP	C	P	SP	Bobot	TP	KP	C	P	SP	Bobot	
17	Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan	0	2	21	53	24	399	2	5	51	34	8	341	85,46
18	Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan	0	1	14	53	32	416	1	4	47	43	5	347	83,41
19	Petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu)	0	0	11	43	46	435	2	5	48	35	10	346	79,54
20	Keramahan petugas pelayanan	0	0	8	50	42	434	1	3	42	37	17	366	84,33
Empati (<i>Empathy</i>)		0	0	54	199	144	1684	6	17	188	149	40	1400	83,14



Sumber : Data Penelitian (diolah).

Diketahui bahwa atribut yang memperoleh nilai tingkat kesesuaian tertinggi adalah atribut ke tujuhbelas sebesar 85,46%, yakni Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan, sedangkan nilai tingkat kesesuaian terendah diberikan kepada atribut ke sembilanbelas sebesar 79,54%, yaitu Petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu).

Hasil penilaian responden terhadap dimensi kualitas Pelayanan empati (*empathy*) dapat dianalisis, sebagai berikut :

1) Indikator Variabel Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan.

Dalam pelayanan kepada pelanggan selain memberikan kualitas pelayanan, pelanggan juga membutuhkan perhatian secara personal kepada setiap pelanggan. Hal ini akan menciptakan pelayanan yang lebih dekat dengan pelangganya. Menurut informasi yang diperoleh dari responden pelanggan, atribut memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan, memperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 85,46%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut Pelayanan tersebut berada dalam kategori memuaskan.

2) Indikator Variabel Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan.

Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan akan menciptakan Kepercayaan dan keyakinan pelanggan bahwa kebutuhan mereka akan terpenuhi. Menurut penilaian responden pelanggan terhadap atribut tersebut, memperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 83.41%, artinya responden memperoleh tingkat kepuasan pada atribut Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan, berada pada kategori memuaskan.

3) Indikator Variabel Petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu).

Pemberian Pelayanan secara adil (tidak pandang bulu) mutlak diterapkan, artinya ada standarisasi perlakuan, dimana apabila persyaratan yang disampaikan sudah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, maka harus segera dilaksanakan proses Pelayanan Perizinan selanjutnya. Namun apabila tidak memenuhi persyaratan, maka Pelayanan tidak dilanjutkan atau ditolak .

Pada atribut petugas memberikan Pelayanan secara adil (tidak pandang bulu) ternyata responden menilai tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 79.54%, artinya tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut tersebut berada pada kategori mendekati memuaskan.

4) Indikator Variabel Keramahan petugas pelayanan.

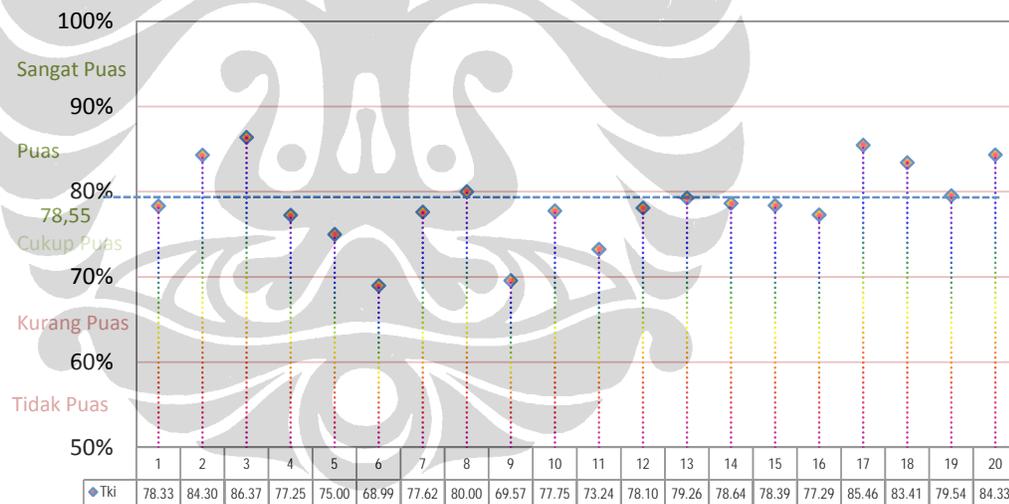
Rasa dekat pelanggan terhadap pelayanan akan menambah kepuasan pelanggan secara keseluruhan, keramahan petugas pelayanan dapat lebih mendekatkan pelayanan kepada pelanggannya.

Dari penilaian responden terhadap atribut Keramahan petugas pelayanan, diperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 84,33%, artinya atribut kesesuaian waktu/jam kerja dalam memberikan Pelayanan berada pada kategori memuaskan.

4.6.7 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan

Setelah mendapatkan keseluruhan skor harapan dan kinerja pelayanan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan diperoleh tingkat kesesuaian (Tki) yang diberikan oleh responden pengguna Pelayanan Perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Kota Administrasi Jakarta Utara sebesar 78,55%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan dinilai oleh responden pelanggan sudah cukup baik, sehingga dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap seluruh dimensi kualitas Pelayanan berada pada kategori cukup memuaskan bahkan hampir mendekati memuaskan.

Gambar. 4.15. Tingkat kesesuaian Responden terhadap Atribut Pelayanan



Sedangkan apabila ditinjau dari teori *Servqual* dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), maka dengan nilai rata-rata skor penilaian kinerja sebesar 3,36, dan nilai rata-rata skor penilaian harapan sebesar 4,28 dihasilkan nilai Gap 5 sebesar -0,92. Hal ini menandakan bahwa terjadi kesenjangan dalam Dimensi Kualitas Pelayanan artinya Kualitas Pelayanan Perizinan yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Kota Administrasi Jakarta Utara belum memenuhi harapan pelanggan atau Pelayanan dinilai kurang baik (karena Skor *Servqual* < 0).

Berikut ini disajikan penilaian responden terhadap tingkat pelaksanaan/ kinerja dan tingkat kepentingan/harapan pelanggan :

Tabel 4.14 Penilaian Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Y	X	\bar{Y}	\bar{X}	Tki
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	2087	1674	4,17	3,35	80,21
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1752	1296	4,38	3,24	73,97
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1722	1327	4,31	3,32	77,06
4	Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>)	1297	1013	4,32	3,38	78,10
5	Empati (<i>Empathy</i>)	1684	1400	4,21	3,50	83,14
Rata-rata dari rata-rata skor				4,28	3,36	78,55

Keterangan :

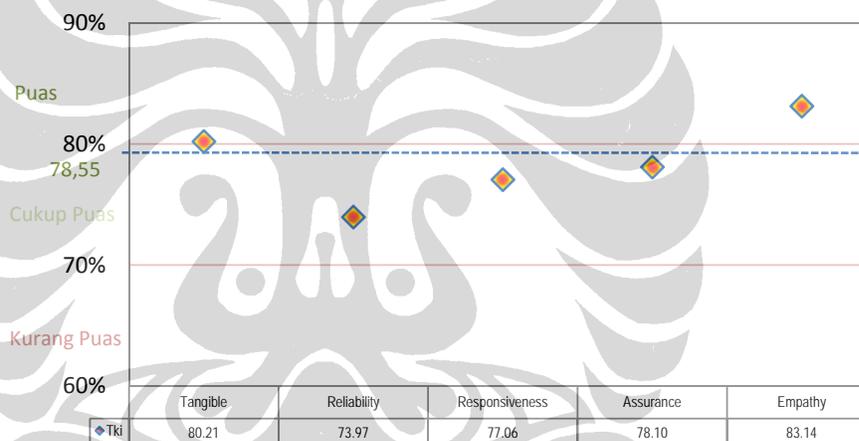
X = Skor total penilaian kinerja

Y = Skor total penilaian harapan

\bar{X} = Rata-rata skor total penilaian kinerja

\bar{Y} = Rata-rata skor total penilaian harapan

Tki = Tingkat Kesesuaian



Sumber : Data Penelitian (diolah).

Berdasarkan hasil penilaian tersebut, memperlihatkan bahwa responden pelanggan menilai bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian (Tki) atas Dimensi Kualitas Pelayanan Perizinan dari Unit Pelayanan Terpadu Kota Administrasi Jakarta Utara tertinggi sebesar 83,14%, yakni dimensi kualitas Pelayanan empati (*empathy*), selanjutnya dengan Tki lebih rendah, berturut-turut antara lain; dimensi kualitas Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*) sebesar 80,21%, Jaminan/Kepastian (*Assurance*) sebesar 78,10 %, Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 77,06% dan yang terendah adalah dimensi kualitas pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sebesar 73,97 %.

Dari kelima dimensi kualitas Pelayanan tersebut, dapat diketahui bahwa responden pelanggan menilai tingkat kesesuaian antara tingkat pelaksanaan / kinerja dengan tingkat kepentingan / harapan Pelayanan Perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Kota Administrasi Jakarta Utara berada pada kategori cukup memuaskan dan memuaskan.

4.7 ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA PELAYANAN PERIZINAN

Analisis kepentingan dan kinerja (*Importance-Performance Analysis*) Pelayanan Perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Kota Administrasi Jakarta Utara diperoleh dengan membandingkan skor rata-rata tingkat pelaksanaan / kinerja dan tingkat kepentingan / harapan pada seluruh dimensi kualitas Pelayanan dan atribut Pelayanan yang diteliti selanjutnya perbandingan tersebut dicantumkan di dalam Diagram Kartesius untuk mengetahui Dimensi Kualitas Pelayanan dan Atribut Pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk dibenahi.

Secara rinci, skor rata-rata untuk dimensi kualitas Pelayanan dan atribut Pelayanan yang diteliti dapat dilihat pada Tabel 4.15. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa secara keseluruhan skor rata-rata dimensi kualitas Pelayanan dan atribut Pelayanan Kinerja (Pelaksanaan) lebih kecil dibandingkan dengan skor rata-rata dimensi kualitas Pelayanan dan atribut Pelayanan Kepentingan (Harapan).

diperoleh data bahwa \bar{X} atau rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan (kinerja) sebesar 3,36; sedangkan \bar{Y} atau rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan (harapan) seluruh atribut Pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penerima layanan adalah sebesar 4,27.

Tabel 4.15 Perhitungan Rata-rata Penilaian Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan

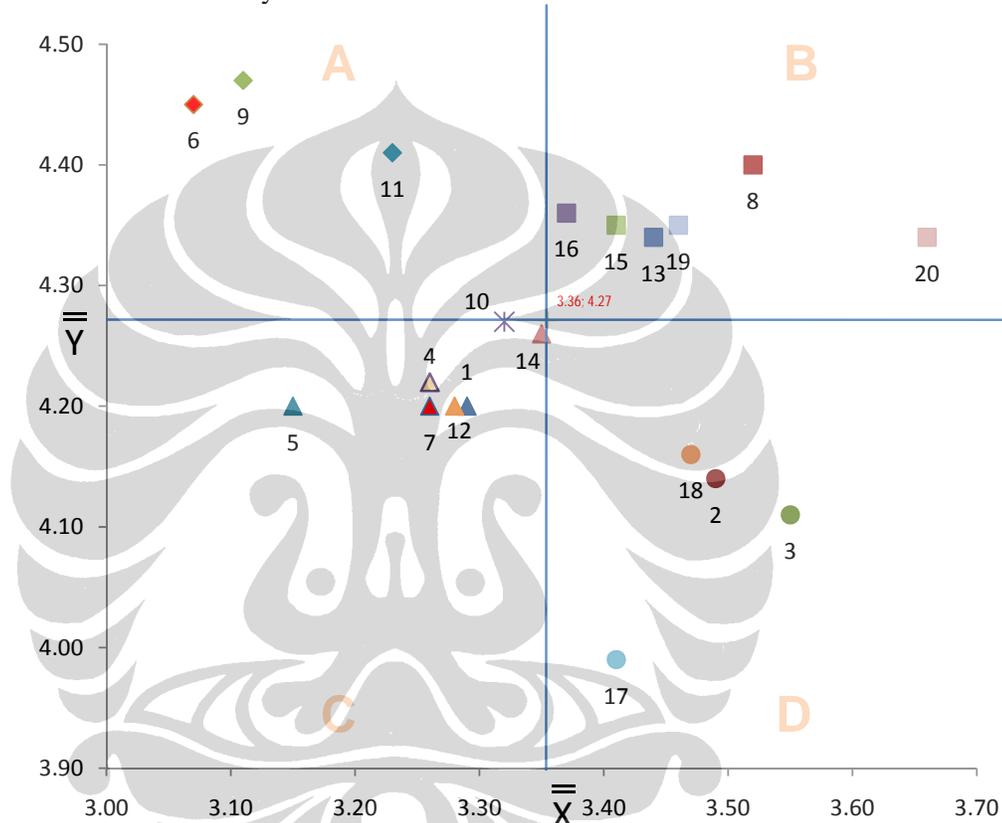
No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Kinerja (X)	Harapan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1	Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi terbaru seperti : Komputer, Alat Validasi dan alat komunikasi	329	420	3,29	4,20
2	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan	349	414	3,49	4,14
3	Kerapihan penampilan Petugas layanan	355	411	3,55	4,11
4	Penyediaan ruang tunggu, Toliet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya	326	422	3,26	4,22
5	Kelengkapan dan efektifitas media informasi seperti : loket informasi, Info box, monitor informasi, brosur, kotak saran, dll	315	420	3,15	4,20
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
6	Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan	307	445	3,07	4,45
7	Kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan	326	420	3,26	4,20
8	Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan	352	440	3,52	4,40
9	Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan	311	447	3,11	4,47
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
10	Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan	332	427	3,32	4,27
11	Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit	323	441	3,23	4,41
12	Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak	328	420	3,28	4,20
13	Kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan	344	434	3,44	4,34
Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>)					
14	Pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan	335	426	3,35	4,26
15	Kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	341	435	3,41	4,35
16	Kejelasan Informasi biaya / tarif	337	436	3,37	4,36
Empati (<i>Empathy</i>)					
17	Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan	341	399	3,41	3,99
18	Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan	347	416	3,47	4,16
19	Petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu)	346	435	3,46	4,35
20	Keramahan petugas pelayanan	366	434	3,66	4,34
Skor Rata-rata (\bar{X} dan \bar{Y})				3,36	4,27

Sumber : Data Penelitian (diolah).

Analisis pemetaan dimensi kualitas Pelayanan dimaksudkan menggambarkan bagaimana posisi masing-masing dimensi kualitas Pelayanan tersebut menurut tingkat pelaksanaan/kinerja dan tingkat kepentingan /harapan.

Dari tabel 4.15 tersebut dijabarkan dimensi kualitas Pelayanan ke dalam Diagram Kartesius yang terbagi dalam empat kuadran :

Gambar. 4.16. Diagram Kartesius penilaian Responden terhadap Atribut Pelayanan



Pada gambar tersebut menunjukkan letak dari atribut Pelayanan yang terbagi dalam 4 (empat) kuadran. Adapun keterangan yang diperoleh berdasarkan Diagram Kartesius adalah sebagai berikut ;

1) Kuadran A

Kuadran Prioritas Utama, karena pada kuadran ini faktor-faktor yang dinilai penting oleh pelanggan namun kinerjanya kurang memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut tersebut lebih kecil dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan ($\bar{X} < 3,36$) dan skor tingkat kepentingan ($\bar{Y} < 4,27$). Artinya faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan dalam kuadran ini harus ditingkatkan dan penanganannya perlu diprioritaskan.

Tabel 4.16. Atribut Pelayanan yang Mendapatkan Prioritas Utama perbaikan pelayanan

No	Atribut Pelayanan	\bar{X}	\bar{Y}
6	Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan	3,07	4,45
9	Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan	3,11	4,47
11	Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit	3,23	4,41

Sumber : Data Penelitian (diolah)

2) Kuadran B

Adalah kuadran pertahankan prestasi karena faktor-faktor yang berada pada kuadran ini adalah faktor yang dinilai penting oleh pelanggan dan kinerjanya memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut tersebut lebih besar dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan dan skor tingkat kepentingan. Artinya atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Pelayanan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan prestasinya, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah dapat memuaskan pelanggan;

Tabel 4.17 Atribut Pelayanan yang Perlu Dipertahankan Kinerjanya

No	Atribut Pelayanan	\bar{X}	\bar{Y}
8	Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan	3,52	4,40
13	Kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan	3,44	4,34
15	Kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	3,41	4,35
16	Kejelasan Informasi biaya / tarif	3,37	4,36
19	Petugas memberikan pelayanan secara adil	3,46	4,35
20	Keramahan petugas pelayanan	3,66	4,34

Sumber : Data Penelitian (diolah)

3) Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Pelayanan berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Oleh karena itu tetap harus ada perbaikan untuk pelayanan yang masih kurang kinerjanya tetapi tidak menjadi prioritas utama. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata kinerja atribut tersebut lebih kecil dari rata-rata skor tingkat

pelaksanaan sedangkan rata-rata kepentingannya lebih besar dari skor tingkat kepentingan

Tabel 4.18. Atribut Pelayanan yang Mendapatkan Prioritas Penanganan Lebih Rendah

No	Atribut Pelayanan	\bar{X}	\bar{Y}
1	Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi terbaru seperti : Komputer, Alat Validasi dan alat kom.	3,29	4,20
4	Penyediaan ruang tunggu, Toliet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya	3,26	4,22
5	Kelengkapan dan efektifitas media informasi seperti : loket informasi, Info box, monitor informasi, brosur, kotak saran, dll	3,15	4,20
7	Kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan	3,26	4,20
10	Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan	3,32	4,27
12	Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak	3,28	4,20
14	Pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan	3,35	4,26

Sumber : Data Penelitian (diolah)

4) Kuadran D

Menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Pelayanan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali, sehingga sangat memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata kinerja atribut tersebut lebih besar dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan ($\bar{X} < 3,36$) sedangkan rata-rata kepentingannya lebih kecil dari skor tingkat kepentingan ($\bar{Y} < 4,27$).

Tabel 4.19 Atribut Pelayanan yang dinilai berlebihan Kinerjanya

No	Atribut Pelayanan	\bar{X}	\bar{Y}
2	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan	3,49	4,14
3	Kerapihan penampilan Petugas layanan	3,55	4,11
17	Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan	3,41	3,99
18	Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan	3,47	4,16

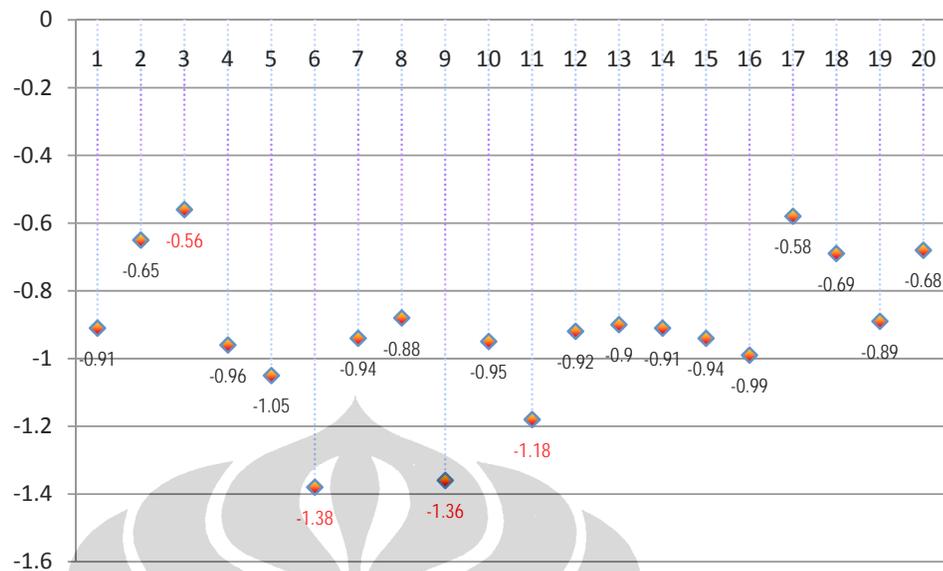
Sumber : Data Penelitian (diolah)

4.8 ANALISIS KESENJANGAN GAP 5

Dari hasil survei yang telah dilakukan berupa penyebaran kuesioner untuk harapan dan persepsi konsumen terhadap pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara. Hasil penghitungan rata-rata Kinerja Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dan harapan konsumen yang menghasilkan nilai kesenjangan dalam pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20 Analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen

Dimensi	Kinerja	Harapan	Gap
A. Bukti Fisik (Tangible)			
Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi terbaru	3.29	4.20	-0.91
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan	3.49	4.14	-0.65
Kerapihan penampilan Petugas layanan	3.55	4.11	-0.56
Penyediaan ruang tunggu, Toilet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya	3.26	4.22	-0.96
Kelengkapan dan efektifitas media informasi	3.15	4.20	-1.05
Total	3.35	4.17	-0.83
B. Keandalan (Reliability)			
Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan	3.07	4.45	-1.38
Kemampuan memecahkan masalah yg dpt menenangkan plg	3.26	4.20	-0.94
Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan	3.52	4.40	-0.88
Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan	3.11	4.47	-1.36
Total	3.24	4.38	-1.14
C. Daya Tanggap (Responsiveness)			
Kecepatan ptg pelayanan dlm menghadapi permintaan plg	3.32	4.27	-0.95
Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit	3.23	4.41	-1.18
Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak	3.28	4.20	-0.92
Kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan	3.44	4.34	-0.90
total	3.32	4.31	-0.99
D. Jaminan/Kepastian (Assurance)			
Pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan	3.35	4.26	-0.91
Kredibilitas Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	3.41	4.35	-0.94
Kejelasan Informasi biaya / tarif	3.37	4.36	-0.99
total	3.38	4.32	-0.95
E. Empati (Empathy)			
Petugas memb. perhatian secara personal kepada Pelanggan	3.41	3.99	-0.58
Kesungguhan Ptg dlm memperhatikan kepentingan pelanggan	3.47	4.16	-0.69
Petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu)	3.46	4.35	-0.89
Keramahan petugas pelayanan	3.66	4.34	-0.68
total	3.50	4.21	-0.71



Sumber : Data Penelitian (diolah)

Analisis servqual mengukur gap tipe 5 dari model gap yaitu gap / kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan. Yaitu terjadinya perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka Unit Pelayanan Terpadu akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi Unit Pelayanan Terpadu .

Tiap atribut yang bernilai minus mengindikasikan terjadi kesenjangan antara harapan konsumen dengan tingkat kinerja Unit Pelayanan Terpadu . Atau dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan kurang peka terhadap harapan dari pelanggannya.

Dari tabel diperoleh bahwa kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen terjadi di semua atribut. Kesenjangan paling besar terjadi pada atribut Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan (-1,38), Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan (-1,36), dan Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit (-1,18).

Untuk memperoleh gambaran lebih detail maka dilakukan analisa dengan melakukan rangking terhadap kesenjangan yang terjadi pada unit pelayanan. Sehingga dapat diketahui Unit pelayanan yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kesenjangan yang terjadi.

Tabel 4.21 Analisis kesenjangan berdasarkan unit

Unit	Harapan	Kinerja	Gap
Kantor Pertanahan	4,38	2,87	-1,51
Sudin Perizinan Bangunan	4,21	2,90	-1,31
Sudin Kesehatan	4,59	3,54	-1,06
Sudin Pendidikan Dasar	4,46	3,46	-1,01
Sudin Pariwisata	3,90	2,98	-0,93
Sudin Dukcapil	4,31	3,46	-0,85
Sudin Tata Ruang	4,15	3,48	-0,68
SATPOL PP	4,26	3,62	-0,64
Sudin Pemakaman	4,36	3,75	-0,61
Sudin Sosial	4,12	3,52	-0,60

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Dari tabel 4.21 secara umum kesenjangan terjadi pada seluruh unit pelayanan. Kesenjangan terbesar ada pada unit Kantor pertanahan (-1,51), Sudin Perizinan Bangunan (-1,31), Sudin Kesehatan (-1/06), dan Sudin Pendidikan Dasar (-1,01). Hal yang sama juga ditemui dari kesenjangan yang terjadi jika ditinjau dari ketiga atribut yang perlu diprioritaskan perbaikan pelayanannya yaitu Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan, Ketepatan jam buka / tutup loket Pelayanan, dan Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit.

Tabel 4.22 Analisis kesenjangan berdasarkan unit dan atribut

Unit Pelayanan	Ketepatan Waktu Penyelesaian	Ketepatan Buka/Tutup Loket	Prosedur Tidak Berbelit2	Rata2
Kantor Pertanahan	-2,70	-2,60	-2,10	-2,47
Sudin Perizinan Bangunan	-1,90	-1,30	-2,00	-1,73
Sudin Kesehatan	-1,50	-1,50	-1,70	-1,57
Sudin Pendidikan Dasar	-1,30	-1,40	-1,00	-1,23
Sudin Pariwisata	-1,10	-1,30	-1,20	-1,20
Sudin Dukcapil	-1,30	-1,30	-0,90	-1,17
Sudin Tata Ruang	-1,20	-1,10	-1,00	-1,10
SATPOL PP	-1,20	-1,10	-0,60	-0,97
Sudin Sosial	-1,00	-1,00	-0,70	-0,90
Sudin Pemakaman	-0,60	-1,00	-0,60	-0,73

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Hasil analisa menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan, Sudin Perizinan Bangunan, Sudin Kesehatan, dan Sudin Pendidikan Dasar memberikan kontribusi paling besar pada kualitas pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu

Atap Kota Administrasi Jakarta Utara sehingga perlu dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Sesuai dengan teori ekonomi bahwa orang akan tanggap terhadap insentif, maka kemudahan prosedur dan kepastian penyelesaian perizinan akan direspon positif oleh dunia usaha dengan melakukan investasi yang berdampak pada terciptanya lapangan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat dan pada gilirannya akan memberikan kontribusi yang positif pada pertumbuhan ekonomi.

4.9 ANALISIS KESENJANGAN GAP 3

Analisis Kesenjangan / gap 3 yang diperoleh dari selisih rata-rata dimensi Spesifikasi Kualitas Pelayanan dengan rata-rata dimensi Penyampaian Pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.

Tabel 4.23 Analisis kesenjangan GAP 3

Dimensi spesifikasi kualitas pelayanan	
Dimensi	Rata-rata
A. komitmen	4.63
B. Tujuan	4.35
C. Standarisasi	4.40
D. Persepsi	4.45
Total Rata-rata	4.46

Dimensi Penyampaian Pelayanan	
Dimensi	Rata-rata
A. Kerja Team	4.15
B. Kesesuaian Skill Pegawai dengan Tugas	3,99
C. Kesesuaian Peralatan dengan Tugas	3,75
D. Suasana dalam pelaksanaan tugas	4,00
E. Sistem pengawasan yang tepat	3,85
G. Ambiguitas Peranan	3,87
Total Rata-rata	3.94
Gap3 = Penyampaian Pelayanan - spesifikasi kualitas pelayanan	
= 3.94 - 4.46	
= -0.52	

Sumber : Data Penelitian (diolah)

Dari tabel 21 diperoleh bahwa terjadi kesenjangan sebesar -0,52 antara Dimensi Penyampaian Pelayanan dengan Dimensi spesifikasi kualitas pelayanan. Nilai kesenjangan ini diperoleh dari selisih antara skor Dimensi Penyampaian Pelayanan sebesar 3,94 dengan Dimensi spesifikasi kualitas pelayanan sebesar 4,46. Hal ini merefleksikan bahwa penyampaian pelayanan di Unit Pelayanan Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara masih belum optimal dan perlu ditingkatkan lagi sehingga sesuai dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang ada.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian ini. Kesenjangan GAP-3 di Unit Pelayanan Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara, terutama disebabkan oleh empat faktor penyampaian jasa / Service delivery yang memperoleh penilaian dari responden petugas pelayanan paling kecil, yaitu Kesesuaian Peralatan dengan Tugas (3,75), Sistem pengawasan yang tepat (3,85), Ambiguitas Peranan (3,87), dan Kesesuaian Skill Pegawai dengan Tugas (3,99). Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, yaitu:

- a. Masih kurangnya kesesuaiannya peralatan yang digunakan dengan tugas yang diberikan. Hal ini disebabkan karena petugas belum dapat menyelesaikan pekerjaan dengan peralatan seperti mesin tik, komputer, printer, telepon dan faksimili yang telah disediakan oleh UPTSA-JU, Kondisi peralatan yang tersedia juga tidak memenuhi spesifikasi dalam penyelesaian pekerjaan misalnya sistem operasi Komputer terkena Virus dan sudah tidak up to date, terganggunya jaringan Local Area Network atau peralatan pendukung dalam keadaan rusak. Semua ini berdampak pada Peralatan yang digunakan tidak dapat maksimal dalam membantu menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat, dan peralatan yang tersedia belum memenuhi harapan petugas.
- b. Sistem pengawasan yang masih dianggap belum tepat, mengindikasikan bahwa Unit kerja dianggap belum maksimal dalam menerapkan sistem pengawasan terhadap pegawainya melalui penerapan penilaian kinerja yang didasarkan pada output / keluaran yang dihasilkan. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa loket pelayanan yang kosong karena pelayanan dilakukan di unit kerja dan tidak tepatnya waktu buka dan tutup loket pelayanan. Pemberlakuan sistem pengawasan yang meliputi penilaian kinerja dan pemberian insentif berbasis golongan pegawai yang diterapkan saat ini

dianggap belum maksimal dalam mendorong peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.

- c. Petugas pelayanan masih mengalami Ambiguitas Peranan (*Role ambiguity*), dimana responden merasa belum banyak memperoleh informasi yang cukup dari unit kerja mengenai tugas pelayanan yang harus diberikan, merasa belum sepenuhnya mendapat pelatihan-pelatihan pelayanan prima dari unit kerja mengenai bagaimana berinteraksi dengan pelanggan secara efektif, dan belum memahami aspek-aspek apa saja yang paling ditekankan oleh pimpinan dalam memberikan penilaian pada kinerjanya.
- d. Masih kurangnya kemampuan petugas untuk menggunakan peralatan yang disediakan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan, dimana responden masih belum mampu menyelesaikan pekerjaan dengan peralatan seperti mesin tik, komputer, printer, telepon dan faksimili yang telah disediakan oleh UPTSA-JU, disebabkan oleh kurangnya kompetensi petugas yang ditempatkan. Hal ini dapat terjadi karena penempatan atau penunjukan petugas dipilih dilakukan tanpa mempertimbangkan kemampuan atau tidak dilakukan seleksi terlebih dahulu untuk merekrut petugas dengan spesifikasi yang dibutuhkan misalnya kemampuan menggunakan personal komputer dan penguasaan beberapa piranti lunak perkantoran .