
KUALITAS LAYANAN SATU PINTU DI KOTA SEMARANG

Tantri Widiastuti

STIE Widya Manggala

email : tan3widiastuti@gmail.com

Kata kunci: *Abstrak*
unsur keadilan, ketepatan pelaksanaan dengan jam kerja pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian dokumen
Upaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal dalam menerapkan sistem "satu pintu" ini adalah meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Peningkatan kepuasan pemohon perijinan adalah terciptanya proses perijinan yang mudah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui unsur keadilan dalam mendapat pelayanan, ketepatan pelaksanaan dengan jam kerja pelayanan, kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen dengan yang dijanjikan pegawai BPPT Kota Semarang setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai front desk dan pergantian pimpinan dibandingkan dengan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai front desk dan pergantian pimpinan dalam melayani perijinan. Penelitian ini menggunakan uji beda. Hasil penelitian menunjukkan kondisi keadilan dalam mendapatkan pelayanan, ketepatan pelaksanaan dengan jam kerja pelayanan, kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen dengan yang dijanjikan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai front desk dan pergantian pimpinan lebih baik dibandingkan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai front desk dan pergantian pimpinan.

Keywords: *Abstract*
elements of fairness, accuracy implementation of the working hours of service, speed of service, timeliness of completion of the document
The effort to provide the maximum services in implementation of the "one door" sistem is to improve the level of people's satisfaction for the provided services. An increase satisfaction of applicants who propose a license is the realization of the easy process of licensing. The purpose of this study is to investigate the elements of fairness in obtaining services, preciseness of the implementation of working hours of service, speed of service and preciseness of documents time completion as the promise of Semarang BPPT employees after the rotation position of the front desk employees and the change of leadership, in comparison with before the rotation position of the front desk employees and the change of leadership. This study used the t- test. The results of research reveal that the condition of fairness in obtaining services, preciseness of the implementation of working hours of service, speed of service and preciseness of documents time completion as promised after the rotation position of front desk employees and the change of leadership are better than before the rotation position at the front desk employees and the change of leadership.

Pendahuluan

Seiring besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas menjadi semakin besar. Perbaikan dalam bidang pelayanan publik ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian disusul dengan berbagai peraturan Undang-undang yang terkait dengan kebijakan perbaikan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Sedangkan peraturan terbaru mengenai pelayanan terpadu satu pintu adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di Daerah. Peraturan ini berisi tentang pedoman penyusunan organisasi dan tata kerja unit pelayanan perijinan terpadu di provinsi dan kota beserta tugas, fungsi dan wewenang sebagai perangkat daerah sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Peraturan ini mulai berlaku sejak 13 Maret 2008 dan berlaku efektif tanggal 13 Maret 2009.

Sesuai Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi sejalan dengan hal tersebut dalam mendukung kebijakan dalam meningkatkan iklim investasi di

Indonesia, Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu, berkenaan dengan peraturan tersebut daerah diharuskan menyesuaikan dengan ketentuan yang ada dalam proses pelayanan perijinan. Dengan dikeluarkannya ketentuan tersebut baik dari tugas dan fungsi masing-masing pihak yang berkepentingan dalam permasalahan perijinan diharuskan dapat menyesuaikan dengan ketentuan tersebut. Untuk itu pada tanggal 1 Agustus 2007 telah dilakukan *launching* Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang sehingga dengan berlakunya Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka tercipta kualitas pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, pasti dan transparan (Bappeda Semarang).

Mulatto (2006) menyatakan bahwa selama ini pelayanan kepada masyarakat dipandang masih belum optimal, hal ini ditandai oleh keluhan masyarakat mengenai parahnya pelayanan publik. Masyarakat masih merasa kurang mendapat pelayanan yang sebaik-baiknya dari aparatur negara, salah satu pelayanan publik yang menjadi sorotan adalah pelayanan satu pintu atau *one stop service* (OSS). Pelayanan satu pintu atau *one stop service* (OSS) adalah salah satu pelayanan yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan investasi. Dengan adanya pelayanan satu pintu

diharapkan terjadi pemangkasan birokrasi sehingga proses perijinan yang semula berbelit-belit menjadi lebih pendek dan penghambat masuknya para investor dengan proses perijinan dapat teratasi.

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (BPPT) merupakan badan pelayanan perijinan terpadu di Kota Semarang yang menyusun rencana kerja satuan kerja perangkat daerah yang memuat program-program strategis yang menyangkut *core business*. Dengan motto “Mengutamakan Kepuasan Merupakan Komitmen Kami dalam Memberikan Pelayanan” maka BPPT Kota Semarang bertekad untuk melakukan restrukturisasi dalam pengelolaan perijinan yang optimal. Peningkatan kepuasan pemohon perijinan dapat ditempuh dengan mempertimbangkan kualitas pegawai BPPT kota Semarang yang dilihat dari tingkat profesionalitas yang dimiliki untuk mengevaluasi kinerja dan mengukur kepuasan investor atas pelayanan yang telah diberikan sehingga akan berdampak pada perbaikan yang signifikan iklim usaha khususnya di Kota Semarang.

Masalah dan Tujuan

Hasil penelitian Komite Pemantauan atas 100 kabupaten dan kota di Indonesia menemukan bahwa Program Terpadu Satu Pintu belum memudahkan izin usaha. Meski 95 persen daerah telah menerapkan program satu pintu namun

menurut penelitian selama Juni-Desember 2010, 77 persennya belum memenuhi syarat (Tempo, 2011). Menurut *Doing Business* di Indonesia 2012 yang membandingkan kebijakan usaha 20 kota di Indonesia menyatakan bahwa 20 kota tersebut memiliki kinerja baik kecuali Batam, Semarang, Balikpapan, Denpasar, Jakarta, Palangkaraya, Surakarta, Yogyakarta, Jakarta, Pontianak, Yogyakarta. Hasil penelitian Widiastuti, dkk (2012) menyatakan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan perijinan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada investor belum memenuhi keinginan dari investor. Hal ini dapat terlihat dari nilai rata-rata kinerja yang telah dilaksanakan oleh pegawai BPPT Kota Semarang sebesar 5,189 sedangkan rata-rata harapan responden lebih tinggi yaitu sebesar 6,007. Hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) yang dilanjutkan dengan analisis kuadran (matrik IPA) menunjukkan bahwa ada beberapa unsur pelayanan yang memiliki prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanan perijinan. Selain itu penelitian yang dilakukan Setyono dan Mukhtali (2009) menyatakan bahwa tingkat pelayanan perijinan di BPPT Kota Semarang mendapatkan nilai baik (B) namun masih ada beberapa unsur yang masih mendapatkan nilai yang kurang baik, yaitu unsur kedisiplinan petugas, kecepatan

pelayanan, dan ketepatan jadwal waktu pelayanan. Indikasi ini yang menjadi latar belakang mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Hal ini karena Kota Semarang sebagai gerbang dari Provinsi Jawa Tengah yang seharusnya bisa menjadi contoh implementasi pelayanan satu pintu untuk kota-kota lainnya. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Kualitas Layanan Satu Pintu di Kota Semarang”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui unsur keadilan dalam mendapat pelayanan, ketepatan pelaksanaan dengan jam kerja pelayanan, kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen dengan yang dijanjikan pegawai BPPT Kota Semarang setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan dibandingkan dengan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan dalam melayani perijinan, sehingga kepuasan pemohon perijinan dapat meningkat.

Tinjauan Pustaka

Manajemen Pelayanan Publik.

Definisi pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997) dalam Ratminto & Winarsih (2010) adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. sedangkan definisi yang lebih

rinci diberikan Gronroos dalam Ratminto & Winarsih (2010) adalah :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

Dari dua definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Di Indonesia, pelayanan administrasi pemerintahan sering diartikan sebagai pelayanan publik (*public service*). Pelayanan publik seringkali bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari definisi diatas maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa publik dimana yang bertanggungjawab maupun yang melaksanakan adalah Instansi Pemerintah Pusat, Daerah ataupun Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Setiap penyelenggaraan pelayan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan

informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004). Ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik yaitu :

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan petugas pelayanan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan lingkungan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaannya pelayanan.

Hipotesis Penelitian

Ho : Tidak ada perbedaan unsur keadilan dalam mendapat pelayanan, ketepatan pelaksanaan dengan jam kerja pelayanan, kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen dengan yang dijanjikan pegawai BPPT Kota Semarang sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan dan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan dalam melayani perijinan.

H_a : Terdapat perbedaan unsur keadilan dalam mendapat pelayanan, ketepatan pelaksanaan dengan jam kerja pelayanan, kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen dengan yang dijanjikan pegawai BPPT Kota Semarang

sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan dan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan dalam melayani perijinan.

Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pemohon perijinan yang dalam hal ini adalah investor yang telah selesai melakukan proses perijinan sehingga investor telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPPT Kota Semarang. Djarwanto (2001) mengemukakan sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan di anggap bisa mewakili seluruh populasi (jumlah lebih sedikit dari pada jumlah populasinya). Karena populasi tidak diketahui maka jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Djarwanto, 2001) :

$$n = \left| \frac{z \frac{1}{2} \alpha}{E} \right|^2 \dots\dots\dots 1)$$

Keterangan :

n : banyaknya sampel yang diperlukan

E : besar nya kesalahan yang diharapkan

a : tingkat konfidensi yang digunakan

dalam penelitian ini besarnya kesalahan yang di gunakan (E) sebesar 10 % dan tingkat kepercayaan (α) yang digunakan

adalah 5 % (0,05) jadi besarnya sampel yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$n = \left| \frac{1,96}{0,1} \right|^2 \dots\dots\dots 2)$$

n = 96 dibulatkan menjadi 100

Jadi responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 dimana responden yang dipilih adalah responden yang telah selesai melakukan proses perijinan.

Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data diperoleh melalui survei terhadap responden yang sedang melakukan proses perijinan di lokasi penelitian. Survei terhadap responden di lokasi penelitian dilakukan dengan cara wawancara menggunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner disusun dengan mengadopsi pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam lampiran Keputusan Menteri PAN nomor 25 tahun 2004 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kuesioner yang diberikan kepada responden berisi tentang penilaian responden yang dalam hal ini adalah investor yang telah selesai mengurus perijinan terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang dalam memberikan pelayanan dan harapan investor yang sedang mengurus perijinan terhadap kinerja pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan uji beda. Pengujian ini dilakukan untuk melihat perbedaan rata-rata dua sampel yang tidak berhubungan/independen. Persyaratan yang harus dipenuhi ialah kedua sampel mempunyai varians yang sama. Kegunaan dari uji t ini untuk melihat perbedaan rata-rata dua sampel yang tidak berhubungan/independen, dengan syarat data berskala interval; data harus berdistribusi normal; varian kedua kelompok yang dibandingkan sama. Asumsi dalam prosedur ini ialah kedua kelompok yang dibandingkan sebaiknya mempunyai varian yang sama agar menghasilkan perbedaan yang signifikan. Sebelum melakukan interpretasi dan kesimpulan terhadap pengujian hipotesis tersebut, terlebih dahulu dilakukan pengujian menggunakan uji t sampel bebas. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada perbedaan rata-rata antara sampel sebelum dan sesudah terjadi rotasi jabatan dan pergantian pimpinan.

Tujuan dari hasil uji t adalah untuk menentukan menerima atau menolak hipotesis yang telah dibuat sebelumnya dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Jika hasil t hitung $< t$ tabel (0.05) , maka dapat dinyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kondisi sebelum dan sesudah terjadi rotasi jabatan dan pergantian pimpinan

2. Sebaliknya, jika hasil t hitung $\text{sig} > t$ tabel (0.05) maka dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kondisi sebelum dan sesudah terjadi rotasi jabatan dan pergantian pimpinan

Setelah melewati tahap pengujian diatas maka sudah dapat dilakukan interpretasi dan kesimpulan terhadap pengujian hipotesis untuk menentukan apakah H_0 diterima dan H_1 ditolak dan sebaliknya H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil dari 100 responden yang diteliti dapat diketahui bahwa pengguna layanan perijinan sebanyak 24% adalah perempuan dan 66% adalah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak laki-laki yang menggunakan layanan perijinan di BPPT kota Semarang. Dari segi usia diketahui bahwa sebanyak 27% responden yang berusia 21-30 tahun, sebesar 24% berusia 31-40, sebesar 15% berusia 41-50, sebesar 13% berusia 51-60, sebesar 6% berusia 61-70 dan 15% responden tidak mau memberikan keterangan. Tingkat pendidikan responden juga bervariasi, 2% responden berpendidikan SMP, 28% responden berpendidikan SMA, ada 12% responden berpendidikan D-3, responden yang berpendidikan S-1 sebesar 29%, ada 3% berpendidikan S-2 dan responden yang tidak mau memberikan keterangan tentang

pendidikan sebesar 26%. Dari 100 responden maka 28% mengurus Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP); 26% mengurus Ijin Mendirikan Bangunan (IMB); 10% responden mengurus ijin reklame; 9% responden mengurus Tanda Daftar Perusahaan (TDP); responden yang mengurus ijin gangguan (HO) dan Ijin Usaha Apotik (SIPA) masing-masing 7%; responden yang mengurus Ijin Usaha Jasa Konstruksi sebesar 5%; 4% responden sedang mengurus Ijin Usaha Industri dan 2% sisanya sedang mengurus Surat Ijin Klinik Kecantikan Estetika. Ada 33 jenis perijinan yang diberikan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang.

Hasil kuesioner yang diberikan kepada para pemohon perijinan yang sudah melaksanakan perijinan (pemohon yang mengambil hasil perijinan yang sudah jadi yang dalam beberapa waktu sebelumnya sudah melaksanakan proses perijinan) sehingga pemohon perijinan bisa mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai kepada pemohon perijinan. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemohon perijinan

terhadap pelayanan yang diberikan sudah memenuhi keinginan dari responden meskipun belum maksimal.

1. Keadilan Dalam Mendapat Pelayanan

Maksud keadilan untuk mendapatkan pelayanan adalah bahwa responden tidak mendapat perlakuan yang berbeda atas pelayanan yang diberikan pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang. Saat pertama peneliti datang ke BPPT kota Semarang beberapa pemohon perijinan merasa kurang puas karena beberapa pemohon perijinan menyatakan bahwa pegawai akan melayani pemohon perijinan yang sudah mereka kenal. Meskipun saat itu nomor antrian telah disediakan namun belum efektif. Beberapa waktu kemudian sesuai dengan sistem kerja yang berlaku maka pegawai *front desk* dilakukan rotasi jabatan dan dengan adanya pergantian pimpinan maka beberapa hal dibenahi termasuk mengaktifkan nomor antrian. Setelah adanya rotasi jabatan dan pergantian pimpinan maka pemohon perijinan diberikan kuesioner dan hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
bt4	100	1.00	6.00	4.8700	1.31545
at4	100	1.00	7.00	5.0100	1.29096
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data sekunder diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa kepuasan pemohon perijinan terhadap keadilan dalam mendapatkan pelayanan mempunyai rata-rata sebesar 4.93 lebih kecil dibandingkan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 5.22. Hal ini berarti kondisi keadilan dalam mendapatkan pelayanan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan lebih baik dibandingkan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan. Dengan efektifnya nomor antrian setelah pergantian pimpinan maka pemohon perijinan merasakan bahwa hal tersebut menjadikan adanya keadilan dalam mendapat pelayanan, namun demikian ada beberapa pemohon perijinan yang masih merasakan bahwa ada beberapa pegawai yang mengistimewakan orang yang dikenalnya meskipun menurut beberapa pemohon perijinan merasakan hal tersebut adalah wajar karena jika kita bertemu dengan teman, tetangga ataupun kerabat maka pastinya juga akan memberikan pelayanan yang lebih. Standar deviasi keadilan dalam mendapatkan pelayanan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 1.39447 sedangkan standar deviasi setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 1.15102.

2. Ketepatan Pelaksanaan Dengan Jam Kerja Pelayanan

Maksud ketepatan pelaksanaan dengan jam kerja pelayanan adalah ketepatan pemohon perijinan untuk dilayani pegawai *front desk*. Seperti diketahui seringkali pelaksanaan petugas publik dalam melayani masyarakat kurang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dimana seringkali kantor pelayanan telah dibuka namun petugas belum beroperasi sesuai jam pelayanan yang tertera. Jika hal tersebut terjadi maka pelayanan tidak efektif karena dengan kurangnya petugas atau tidak komplitnya petugas yang melayani maka akan membuat urutan pelayanan menjadi tidak seimbang. Dalam penelitian ini jam kerja BPPT dalam melayani pemohon perijinan pada hari Senin hingga Kamis dimulai pukul 08.00 – 14.00 WIB sedangkan hari Jumat dimulai pukul 08.00 – 11.00 WIB.

Tabel diatas menunjukkan bahwa kepuasan pemohon perijinan terhadap ketepatan pelaksanaan dengan jam kerja pelayanan mempunyai rata-rata sebesar 4.87 lebih kecil dibandingkan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 5.01. Hal ini berarti ketepatan pelaksanaan dengan jam kerja pelayanan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan lebih baik

dibandingkan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan. Dengan lebih disiplinnya pimpinan yang baru membuat pegawai BPPT Kota Semarang khususnya pegawai *front desk* yang melayani pemohon perijinan dituntut lebih maksimal dalam jam kerja. Meskipun ada sebagian kecil pemohon perijinan yang masih mengeluhkan soal waktu ini karena pelaksanaan yang seharusnya dimulai pukul

3. Kecepatan pelayanan

Yang dimaksud dengan kecepatan pelayanan ini adalah kecepatan pegawai dalam melayani pemohon perijinan. Kita tahu bahwa pegawai pelayanan publik dalam melayani masyarakat seringkali kurang sepenuh hati, hal ini berbeda dengan perusahaan swasta yang memberikan pelayanan jasa kepada konsumennya. Kurangnya kecepatan yang diberikan pegawai pelayanan publik

Tabel 3
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
bt5	100	1.00	7.00	4.9800	1.45630
at5	100	1.00	7.00	5.0700	1.47199
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data sekunder diolah

08.00 dimana pegawai seharusnya sudah siap melayani namun oleh pegawai waktu tersebut masih harus dimundurkan untuk menghidupkan komputer sehingga butuh beberapa saat pemohon perijinan untuk menunggu. Namun sebagian besar pemohon perijinan menganggap hal tersebut adalah wajar. Standar deviasi ketepatan pelaksanaan dengan jam kerja pelayanan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 1.31545 sedangkan standar deviasi setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 1.29096.

dikarenakan banyaknya pegawai yang sudah berusia lanjut dan kurang tanggap dalam teknologi yang dalam hal ini adalah kurang mahirnya dalam mengoperasikan komputer. Dengan kecepatan pelayanan yang kurang maksimal tentunya akan membuat waktu penyelesaian pekerjaan yang cukup

panjang. Padahal pemohon perijinan ini yang notabene adalah pengusaha banyak yang memiliki prinsip bahwa waktu adalah uang. Fenomena ini yang membuat banyaknya pemohon perijinan yang menggunakan jasa calo saat melakukan proses perijinan.

Tabel 4
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
bt6	100	1.00	7.00	4.6400	1.64851
at6	100	1.00	7.00	4.6200	1.60668
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data sekunder diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa kepuasan pemohon perijinan terhadap kecepatan pelayanan mempunyai rata-rata sebesar 4.98 lebih kecil dibandingkan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 5.07. Hal ini berarti kecepatan pelayanan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan lebih baik dibandingkan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan. Pemohon perijinan merasakan bahwa kecepatan petugas dalam bekerja sedikit meningkat, hal ini karena beberapa petugas yang mengoperasikan komputer diganti dengan petugas yang usianya lebih muda dimana pegawai yang usianya lebih muda biasanya lebih canggih dalam mengoperasikan komputer sehingga dalam melayani pemohon perijinan mereka bisa lebih cepat. Standar deviasi kecepatan pelayanan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 1.45630 sedangkan standar deviasi setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 1.47199.

4. Ketepatan waktu penyelesaian dokumen dengan yang dijanjikan
Maksud dari ketepatan waktu penyelesaian dokumen dengan yang dijanjikan adalah kesesuaian waktu yang diperlukan dalam melaksanakan proses perijinan dengan target yang telah dijanjikan. Seperti misalnya untuk mengurus ijin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) jangka waktu penyelesaian selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak pendaftaran permohonan, untuk ijin Tanda Daftar Gudang (TDG) jangka waktu penyelesaian selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sejak pendaftaran permohonan, dan lain sebagainya.

Tabel diatas menunjukkan bahwa kepuasan pemohon perijinan terhadap ketepatan waktu penyelesaian dokumen dengan yang dijanjikan mempunyai rata-rata sebesar 4.64 lebih kecil dibandingkan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 4.62. Hal ini berarti ketepatan waktu penyelesaian dokumen dengan yang dijanjikan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan lebih baik dibandingkan sebelum

terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan. Meskipun dalam mengentri data pegawai lebih cepat namun pemohon perijinan merasakan bahwa ketepatan waktu penyelesaian dokumen selalu mundur-tidak sesuai dengan yang dijanjikan dalam brosur. Banyak alasan yang diberikan petugas ketika dokumen perijinan belum jadi seperti misalnya sistem komputer yang ngadat, pimpinan yang harus tandatangan tidak ditempat dan lain sebagainya. Jika diamati dapat dikatakan bahwa hal ini berkaitan dengan sistem sehingga sebaik apapun sumberdaya manusia yang ada namun tidak akan bisa berbuat banyak jika sistem yang ada denikian adanya. Standar deviasi kepuasan pemohon perijinan terhadap ketepatan waktu penyelesaian dokumen sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 1.64851 sedangkan standar deviasi setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan sebesar 1.60668.

Kesimpulan

1. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan lebih baik dibandingkan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan.

2. Ketepatan pelaksanaan dengan jam kerja pelayanan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan lebih baik dibandingkan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan.
3. Kecepatan pelayanan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan lebih baik dibandingkan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan.
4. Ketepatan waktu penyelesaian dokumen dengan yang dijanjikan setelah terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan lebih baik dibandingkan sebelum terjadi rotasi jabatan pada pegawai *front desk* dan pergantian pimpinan.

Daftar Pustaka

- Bappeda Semarang
<http://www.bappeda.semarang.go.id>
- Djarwanto. 2000. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Parasuraman,A, Berry,L, Zeithaml, A. 1992. Perceived of service Quality As a Customer based performance Measure: An examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human resources management journal*.

-
- Ratminto & Winarsih, Septi, 2010. *Manajemen Pelayanan*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Simon Fan, C, Wei, Xiangdong, Zhang Junsen, 2005. *Soft Skill, Hard Skill and the Black/White Earning Gap, Discussion Paper No. 1804*, IZA, Hongkong
- Widiastuti, dkk. 2012. Implementasi *Hard Skill* dan *Soft Skill* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Satu Pintu di Kota Semarang. Laporan Akhir. Tidak dipublikasikan.
- Widiastuti, dkk. 2014. *Soft Skill* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Satu Pintu di Kota Semarang. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 12 No.1 Maret 2014.
- Tempo, Senin 31 Januari 2011.
- Setyono, Jawoto Sih and Muktiali, Mohammad (2009) *Analisis Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sesuai dengan Karakteristik Perkembangan Kota Semarang*. *Jurnal RIPTEK*, 3 (1). pp. 13-23. ISSN 1978-8320
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar