

INTISARI

Sebagai bagian dari institusi Pemerintah, Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara (DJMB) telah berupaya untuk mengimplemetasikan *good governance*. Pada tahun 2009 DJMB telah membuka Ruang Pelayanan Informasi dan Investasi Terpadu (RPIIT) yang juga dimaksudkan untuk mendorong penanaman modal.

Pelayanan informasi dan investasi memerlukan peningkatan kualitas pelayanan interaksi dari *frontliner*, pendukung lingkungan fisik, dan hasil pasca pelayanan. Penelitian dilakukan dengan harapan dapat mengukur harapan kualitas pelayanan informasi dan investasi terpadu dari pelaku yang terlibat. Untuk tingkat kepuasan pelayanan di RPIIT akan dianalisa dengan menggunakan *tool SERVQUAL*, kemudian untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di RPIIT, peneliti akan dengan menggunakan integrasi metode *Importance Performance Analysis* (Martilla dan James, 1977) dan Kano Model (Kano, 1980), berdasarkan asumsi atau persepsi responden yang terlibat pada pelayanan informasi dan investasi terpadu.

Atas analisis yang dilakukan dengan menggunakan *SERVQUAL* dan mengintegrasikan IPA dan KANO diperoleh urutan prioritas utama untuk peningkatan kinerja layanan sebagai rekomendasi untuk menuju kepuasan pengguna layanan di RPIIT, meliputi lama proses perizinan oleh evaluator sudah sesuai SOP, penguasaan petugas *front liner* dan petugas informasi atas peraturan terkait mineral dan batubara, kecepat-tangapan RPIIT dalam memproses pengaduan dari pangguna layanan, kemampuan petugas *front liner* memberikan informasi, kemudahan mengetahui proses evaluasi perizinan melalui *e-tracking*, kecepatan petugas *front liner* dalam memproses *checklist* dokumen perizinan, waktu tunggu dalam antrian di RPIIT sebelum memperoleh layanan, kemudian dilanjutkan pada prioritas selanjutnya, yaitu kemampuan petugas *front liner* berkomunikasi dengan pengguna layanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), KANO

ABSTRACT

As part of Government institutions, the Directorate General of Minerals and Coal (DJMB) has sought to implement good governance. In 2009 DJMB has opened an Integrated Information and Investment Service Room (RPIIT) which is also intended to encourage investment.

Information and investment services require improved quality of interaction services from frontliners, physical environment supporters, and post-service outcomes. The study was conducted in the hope that it can measure the quality of information service expectations and integrated investment of the involved actors. For the level of service satisfaction at RPIIT will be analyzed by using SERVQUAL tool, then to see the factors affecting service quality in RPIIT, the researcher will use integration of Importance Performance Analysis method (Martilla and James, 1977) and Kano Model (Kano, 1980) , based on the assumptions or perceptions of respondents involved in integrated information and investment services.

Based on the analysis conducted by using SERVQUAL and integrating IPA and KANO, the main priority order for the improvement of service performance as recommendation is to the service user satisfaction in RPIIT, covering the length of licensing process by the evaluator according to SOP, the front liner officer and the information officer on the related regulation minerals and coal, RPIIT speediness in processing complaints from the service, the front liner's ability to provide information, ease of knowing the licensing evaluation process through e-tracking, front liner officer speed in processing the licensing document checklist, waiting time in the queue at RPIIT before obtaining service, then proceed to the next priority, ie the ability of front liner officers to communicate with service users.

Keywords: service quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), KANO