

## INTISARI

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP DIY) adalah satuan kerja di Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki tugas untuk melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Sistem pelayanan yang diadopsi merupakan sistem pelayanan perizinan PTSP, dimana pemohon izin cukup datang ke satu tempat untuk berbagai izin dari 18 sektor yang dibutuhkan dengan pelayanan yang cepat, transparan dan pasti. Pembentukan Kantor P2TSP ini merupakan wujud dari komitmen Pemerintah Daerah DIY untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal serta menciptakan iklim investasi yang kondusif dalam memberi pelayanan dan kepastian berusaha bagi investor serta kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat harus bisa terukur agar dapat teridentifikasi sejauh mana pelayanan tersebut diterima oleh masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan maka diperlukan upaya perbaikan yang dilakukan secara terus menerus berdasarkan hasil pengukuran yang dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan perizinan di Kantor P2TSP DIY yang bertujuan untuk (1) mengetahui kesenjangan antara kualitas pelayanan perizinan (*performance*) dengan kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat pemohon izin (*importance*); (2) mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap paling penting oleh masyarakat pemohon izin berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL dan (3) prioritas perbaikan yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan 5 dimensi SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sebagai indikator kualitas pelayanan serta penentuan prioritas perbaikan dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat kesenjangan antara P dengan I sebesar -0,48; (2) faktor-faktor yang dianggap penting oleh masyarakat pemohon izin meliputi dimensi *responsiveness* (4,65), dimensi *reliability* (4,60) dan dimensi *assurance* (4,57); (3) prioritas utama perbaikan yang perlu dilakukan oleh Kantor P2TSP DIY yaitu lokasi kantor yang strategis, tersedianya website yang dapat mendukung pelayanan, tersedianya sistem informasi yang mendukung pelayanan, petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan serta petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Sedangkan prioritas perbaikan selanjutnya adalah persyaratan pelayanan jelas terpampang, ketersediaan akses jaringan internet (wifi) serta memiliki standar pelayanan yang jelas.

Kata Kunci : pelayanan publik, kualitas pelayanan perizinan, SERVQUAL, IPA

## ABSTRACT

Office of One Stop Licensing Services DIY (KP2TSP DIY) is a unit of work in the Local Government of Yogyakarta Special Region which has the task of coordinating and organizing administrative services in the field of licensing in an integrated manner with the principles of coordination, integration, synchronization, simplification, security and certainty. Service system adopted is a one stop service system (PTSP), where the applicant can simply come to one place for the various licenses of 18 sectors required with fast service, transparent and certain. Formation of KP2TSP is a manifestation of the commitment of the Regional Government of DIY to provide public services to the fullest and create a conducive investment climate in providing services and certainty for investors and community satisfaction.

The quality of the licensing service provided to the public must be scalable in order to identifying the extent to which the service is received by the public. To improve the quality of licensing services efforts are needed continuous improvements based on the measurement results that can be trusted. Therefore, the author conducted a research on the analysis of the quality of the licensing service in the KP2TSP DIY which aims to (1) determine the gap between the quality of the licensing service (performance) with the quality of service that is considered important by the applicant community (importance); (2) determine what factors are considered most important by the applicant community based on five dimensions of SERVQUAL and (3) priority improvements that need to be done in order to improve the quality of licensing services.

This study is a survey research using five dimensions of SERVQUAL that is tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy as an indicator of the quality of service and prioritization of repairs performed using Importance Performance Analysis.. The results showed that (1) there is a gap between the Performance and Importance amounted to -0.48; (2) the factors that are considered important by the applicant community includes responsiveness dimension (4,65), reliability dimension (4,60) and assurance dimension (4,57); (3) the main priority improvements that need to be done by the KP2TSP DIY namely the location of the office is located, the availability of websites that can support services, the availability of information systems that support the service, concierge services is available in sufficient quantity, the ability of personnel to provide services and officers provide guarantees on time in service. While the priority for the further improvement are service requirements are clearly posted, the availability of Internet network access (wifi) and has a clear service standards.

Keywords: public services, the quality of licensing services, SERVQUAL, IPA