

**KINERJA SKPD LINGKUP PEMERINTAH KOTA KUPANG
DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PERIJINAN**

***THE PERFORMANCE OF LOCAL GOVERNMENT AGENCIES
IN KUPANG CITY IN GIVING PERMIT SERVICE***

Frits O. Fanggih

Frans Nyong

Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisip, Universitas Katolik Wydia Mandira Kupang
fransipian@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu fungsi pemerintah, yang mutlak dilaksanakan. Capaian kinerja lembaga pemerintah dalam pelayanan publik, merupakan salah satu indikator keberhasilan lembaga pemerintah melaksanakan fungsi pelayanan publik. Penilaian terhadap capaian kinerja pelayanan publik, didasarkan pada PERMEN PAN-RB Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, yang memuat sembilan komponen penilaian yakni ; Visi-misi dan Motto, Standar pelayanan dan maklumat pelayanan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Sumber Daya Manusia, Sarana dan prasarana, Penanganan pengaduan, Indeks kepuasan masyarakat, Sistem informasi pelayanan publik dan Produktivitas pencapaian target pelayanan. Secara konseptual, terdapat lima prinsip yang harus diperhatikan, agar kualitas layanan dapat tercapai yakni, Tangible (terjamah), Reliable (kehandalan), Responsiveness (pertanggungjawaban), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati).

Kinerja pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, yang diukur melalui lima prinsip pelayanan bermutu dengan sembilan komponen penilaian kinerja didalamnya menunjukkan bahwa, kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pelayanan perijinan memiliki tingkatan yang bervariasi, baik dilihat dari segi komponen penilaian kinerja maupun dilihat dari lima prinsip pelayanan yang berkualitas. Ini membuktikan bahwa, persoalan kinerja pelayanan publik, tidak dapat dilihat dari satu komponen atau satu aspek saja, melainkan bersifat kompleks dan multi-dimensional. Dengan demikian, peningkatan kinerja pelayanan perijinan harus dilakukan secara komprehensif, minimal menyangkut tiga hal yakni, sumber daya manusia, sarana-prasarana dan sistem kerja.

Kata Kunci : Kinerja, SKPD, Pelayanan, Perijinan

Abstract

Public service is one government jobs which must be done. The achievement institution especially in public service is are of succes indicators indooing then job. Assessment for public service achievenment based on PERMEN PAN-RB number 38 year 2012 about guidance of performance assessment of public service unit includes nine components that is : vision, mission and motto, service standard and service announcement, system, procedure and mechanism, human resource, fool and infrastructure, hardling

denuciation, society satisfaction index, public service information system and productivity of targeting service achievement. Conceptually there are five principles that must be considered to reach the quality of service such as tangible, reliable, responsiveness, assurance and empathy.

The performance of permit service on Local Government Agencies of Kupang City Government, is measured by five superior service principles with nine performance assessment showed that the performance of Local Government Agencies of Kupang City Government, especially in permit service has variety range which can be shown from performance assessment or five quality principles service. It is proved that the performance of public service cannot be seen from one component or one aspect only but it is complex and multi dimensional. Thus the rising of permit service performance must be done comprehensively, at least it includes three aspect such as human resource, fool and infrastructure and work system.

keywords : *Performance, Local Government Agencies, Service, Permit*

PENDAHULUAN

Konsep otonomi daerah, menempatkan pemerintahan daerah sebagai pengatur dan pengurus rumah tangga daerah, dengan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab. Konsep mengatur dan mengurus rumah tangga daerah dengan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab ini, ditujukan bagi kepentingan publik. Ini berarti, pemerintah daerah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya, bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah. Hadirnya konsep *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pemerintahan di daerah, memperkuat makna penyelenggaraan pemerintahan daerah yang luas, nyata dan bertanggungjawab. Konsep *good governance* menekankan pada nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat, yang dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial, serta pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya, untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut (LAN,2000).

Otonomi daerah dengan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab, yang dilandasi oleh nilai-nilai *good governance*, senyatanya harus menjadikan penyelenggaraan pemerintahan di daerah benar-benar berorientasi pada kepentingan publik, yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat, namun pada kenyataannya tidak selamanya demikian. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah, merupakan isu sentral yang kini mengemuka diberbagai daerah. Tidak hanya aspek kuantitas, melainkan pula aspek kualitas. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif, yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima (Sinambela, dkk, 2011). Konsep pelayanan prima ini, sulit diwujudkan sehingga terkadang berujung pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu bentuk pelayanan pemerintah adalah, pelayanan perijinan. Pelayanan perijinan ini sering dikeluhkan masyarakat karena, panjangnya jalur pengurusan yang harus dilalui, disertai biaya yang cukup mahal. Menghadapi permasalahan ini, Pemerintah Kota Kupang melalui Peraturan Walikota Kupang No.22 tahun 2009 dan Peraturan Walikota Kupang No. 5A Tahun 2012, menetapkan pelimpahan sebagian

kewenangan pengelolaan dan penandatanganan perijinan dari Walikota Kupang kepada Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Kupang. Pelimpahan wewenang ini dimaksudkan untuk memotong jalur panjang yang dilalui masyarakat Kota Kupang, dalam pengurusan perijinan. Kehadiran Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Kupang yang mendapat pelimpahan kewenangan dalam pengelolaan dan penandatanganan perijinan, tidak menjadikan persoalan pelayanan perijinan menjadi tuntas, hal ini terlihat dari belum tercapainya tingkat kepuasan yang diinginkan oleh masyarakat Kota Kupang.

Persoalan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan perijinan, tidaklah berdiri sendiri melainkan dipengaruhi oleh beberapa variabel. Salah satu variabel dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah kinerja aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan publik. Korelasi antara kinerja aparatur pemerintah dengan pelayanan publik oleh karena, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional (Widodo, 2001). Untuk itulah, perlu dikaji, sejauh mana kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pemberian pelayanan perijinan kepada masyarakat?. Kajian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pemberian pelayanan perijinan kepada masyarakat. Dengan mendeskripsikan dan menganalisis kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pemberian pelayanan perijinan kepada masyarakat, diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan rekomendasi bagi pimpinan daerah dalam hal ini Walikota Kupang dalam rangka merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dan sebagai bahan masukan bagi instansi terkait untuk meningkatkan kinerja pelayanan perijinan.

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi (Keban, 2004). Secara lebih luas, kinerja diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi (LAN, 2000). Pengertian kinerja sebagaimana dirumuskan oleh Lembaga Administrasi Negara ini, mendasari diri pada perencanaan strategis. Perumusan rencana strategis yang diawali dengan penyusunan visi, misi, tujuan dan sasaran, kemudian dilanjutkan dengan penetapan strategi berupa kebijakan, program dan kegiatan. Kinerja akan diukur dengan seberapa jauh, kebijakan, program dan kegiatan tersebut, mampu mencapai tujuan dan sasaran, dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi. Selanjutnya Stephen P. Robbins mengartikan kinerja sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama (Sinambela,dkk, 2011). Kinerja dalam pengertian ini, menekankan pada aspek kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan padanya. Ini berarti, kinerja suatu lembaga atau organisasi merupakan akumulasi dari kinerja individu-individu (pegawai) yang melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Pelayanan publik adalah segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku (Sianipar, 1999). Sedangkan Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan

keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Lovelock (Widodo, 2001), lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai yakni ;

- a. Tangible (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material
- b. Realiabile (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memiliki keajegan
- c. Responsiveness (pertanggungjawaban), rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
- d. Assurance (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai
- e. Empathy (empati), perhatian perorangan pada pelanggan.

Berdasarkan kedua konsep di atas maka, yang dimaksud dengan kinerja pelayanan publik adalah, kemampuan organisasi/instansi pemerintah dalam pemberian layanan publik, baik berupa barang maupun jasa, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil akhir yang diharapkan dari kinerja pelayanan publik adalah, kebutuhan masyarakat dapat terlayani dengan baik dan masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan. Untuk itu, kinerja pelayanan publik harus terukur. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan/kegagalan pelaksanaan kegiatan/program/kebijakan, sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan, dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah (LAN, 2000). Selanjutnya berdasarkan *Reference Guide, Proviance of Alberta, Canada* disebutkan bahwa, pengukuran kinerja merupakan suatu metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai, dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja tidak dimaksudkan untuk berperan sebagai mekanisme untuk memberikan penghargaan/hukuman (*reward/punishment*), akan tetapi pengukuran kinerja berperan sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi (LAN, 2000).

Konsep pengukuran kinerja sebagaimana dikemukakan di atas, jelas memperlihatkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat evaluasi terhadap hasil kerja organisasi, dalam rangka pencapaian tujuan dan sasarannya. Sebagai suatu alat evaluasi, pengukuran kinerja harus mendasari diri pada indikator-indikator, sebagai acuan untuk melakukan penilaian kinerja tersebut. Jika dicermati, para ahli belum memiliki kesepakatan dalam menetapkan indikator kinerja. Dwiyanto misalnya, menetapkan beberapa indikator kinerja birokrasi publik yakni ; Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas (Dwiyanto, dkk, 2002). Selanjutnya Kumorotomo menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman penilaian kinerja organisasi pelayanan publik yakni ; Efisiensi, Efektivitas, Keadilan dan Daya tanggap (Dwiyanto, dkk, 2002). Dalam Modul Sosialisasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, menyebutkan bahwa, beberapa jenis indikator yang sering digunakan dalam pengukuran kinerja organisasi yaitu ; indikator masukan (*input*), indikator proses (*process*), indikator keluaran (*output*), indikator hasil (*outcome*), indikator manfaat (*benefit*), dan indikator dampak (*impact*).

Sebagai upaya untuk menyeragamkan berbagai indikator pengukuran kinerja, khususnya kinerja instansi pemerintah dalam pelayanan publik, dikeluarkan Peraturan Menteri Pendaya-gunaan Apatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Pada

lampiran 2 peraturan menteri tersebut, ditetapkan komponen dan indikator penilaian kinerja unit pelayanan publik sebagai berikut :

1. Komponen Visi, Misi dan Motto. Komponen ini berkaitan dengan penyusunan visi, misi yang dijabarkan ke dalam rencana (Renstra dan Renja). Untuk mewujudkan visi, misi dan rencana yang telah ditetapkan, perlu ditetapkan motto untuk membangkitkan semangat pelayanan para pelaksana dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Indikator yang digunakan dalam menilai komponen ini adalah :
 - Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Perencanaan Strategis dan Perencanaan Kerja) yang mengacu pada UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
 - Penetapan motto pelayanan, yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik
 - Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan
2. Komponen standar pelayanan dan maklumat pelayanan. Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat maka, penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Indikator yang digunakan dalam menilai komponen ini adalah :
 - Penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan yang mengacu pada UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
 - Maklumat pelayanan yang dipublikasikan
3. Komponen Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efisien dan efektif untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP). Indikator yang digunakan dalam menilai komponen ini adalah :
 - Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis pelayanan yang mengacu pada UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
 - Menerapkan sistem manajemen mutu
 - Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - Penetapan uraian tugas yang jelas
4. Komponen Sumber Daya Manusia. Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi ; sikap dan perilaku, ketrampilan, kepekaan dan, kedisiplinan. Indikator yang digunakan dalam menilai komponen ini adalah :
 - Penetapan dan penerapan kode etik pegawai
 - Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
 - Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
 - Tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
 - Tingkat ketrampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan

- Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan ketrampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan
5. Komponen Sarana dan Prasarana. Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana yang dimiliki. Indikator yang digunakan dalam menilai komponen ini adalah :
- Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan, telah digunakan secara optimal
 - Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)
 - Tersedianya sarana pengaduan (Kotak pengaduan, Loket pengaduan, Telepon, Email)
6. Komponen Penanganan Pengaduan. Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola pengaduan serta bagaimana penyelesaian terhadap penghaduan tersebut, sesuai atauran yang berlaku. Indikator yang digunakan dalam menilai komponen ini adalah :
- Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan
 - Petugas/unit khusus yang menangani pengelolaan pengaduan
 - Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan
 - Pengelolaan pengaduan, mengacu pada Permen PAN-RB No. 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan
7. Komponen Indeks Kepuasan Masyarakat. Komponen ini berkaitan dengan survay Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah dari waktu ke waktu. Indikator yang digunakan dalam menilai komponen ini adalah :
- Pelaksanaan survay IKM dalam periode penilaian
 - Survay IKM dilakukan dengan mengacu pada Kepmenpan No.25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dalam periode penilaian
 - Rata-rata skor IKM yang diperoleh
 - Tindak lanjut dari hasil survay IKM
8. Komponen Sistem Informasi Pelayanan Publik. Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan. Indikator yang digunakan dalam menilai komponen ini adalah :
- Sistem informasi secara elektronik
 - Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan
 - Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan
9. Komponen Produktivitas Dalam Pencapaian Target Pelayanan. Komponen ini berkaitan dengan, penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut. Indikator yang digunakan dalam menilai komponen ini adalah :
- Penetapan target kinerja pelayanan
 - Tingkat pencapaian target kinerja pelayanan

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian untuk mengkaji tingkat kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pelayanan perijinan, menggunakan strategi penelitian survey dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap pada SKPD pemberi layanan perijinan lingkup Pemerintah Kota Kupang yang berjumlah 479 orang pegawai. Mengingat tidak semua pegawai terlibat dalam proses pemberian layanan perijinan, maka pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling (sampel bertujuan), dimana para pegawai dipilih yang benar-benar terlibat dalam pemberian pelayanan perijinan, yang berjumlah 21 orang.

Data primer diperoleh dari responden (para pegawai) dengan menggunakan kusioner sebagai alat pengumpul data, sedangkan Data sekunder diperoleh dengan teknik studi documenter yang menyangkut ; Jenis perijinan menurut instansi pemerintah yang mengeluarkan ; Jumlah ijin yang dikeluarkan oleh masing-masing instansi pemerintah ; Biaya perijinan ; Perda dan Perwali terkait perijinan dan ; Data lainnya sesuai kebutuhan

Pengukuran terhadap kinerja pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dilakukan melalui lima aspek syarat pelayanan berkualitas, yang didalamnya memuat komponen-komponen pengukuran kinerja pelayanan publik, sebagai berikut :

- 1 Aspek Realiability (Kehandalan) yaitu, kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Aspek ini berkaitan dengan komponen : Visi, Misi dan Motto serta Standar pelayanan dan maklumat pelayanan
- 2 Aspek Responsiveness (daya tanggap/pertanggungjawaban) yaitu, daya tanggap atau rasa tanggung jawab terhadap mutu. Aspek ini berkaitan dengan komponen : Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan ; Indeks Kepuasan Masyarakat dan ; Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan.
- 3 Aspek Tangible (terjamah) yaitu, kemampuan fisik, peralatan, dan komunikasi. Aspek ini berkaitan dengan komponen : Sarana dan Prasarana dan ; Sistem Informasi Pelayanan Publik.
- 4 Aspek Assurance (jaminan) yaitu, pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. Aspek ini berkaitan dengan komponen : Sumber daya Manusia.
- 5 Aspek Empathy (empati) yaitu, perhatian perorangan pada pelanggan. Aspek ini berkaitan dengan komponen : Penanganan Pengaduan

Kelima aspek dengan masing-masing komponennya diukur menggunakan skala ordinal, dengan klasifikasi penilaian sebagai berikut :

- Skor tertinggi jawaban responden = $21 \times 3 = 63$
- Skor terendah jawaban responden = $21 \times 1 = 21$
- Interval klasifikasi penilaian = $(63 - 21) : 4 = 10,5$

Klasifikasi penilaian	Skor	Prosentase
Baik/Tinggi	52,8 - 63	85 % - 100 %
Cukup Baik/Cukup Tinggi	42,2 - 52,7	68 % - 84 %
Kurang baik/Sedang	31,6 - 42,1	51 % - 67 %
Tidak Baik/Rendah	21 - 31,5	≤ 50 %

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan mengenai kinerja pelayanan publik, diarahkan pada sembilan komponen kinerja sebagaimana diatur dalam Permen PAN-RB Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Ke sembilan komponen tersebut dibahas dalam lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik agar kualitas layanan dapat dicapai. Adapun kelima prinsip tersebut adalah : Aspek Reliability (Kehandalan) ; Aspek Responsiveness (pertanggungjawaban) ; Aspek Assurance (jaminan) ; Aspek Empathy (empati) dan ; Aspek Tangible (terjamah)

a. Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Aspek Reliability (kehandalan) berkaitan dengan kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Aspek reliability ini berkaitan dengan komponen : Visi dan Misi pelayanan ; Motto pelayanan dan ; Standar pelayanan. Visi adalah cita-cita atau harapan masa depan yang diinginkan, sedangkan misi merupakan upaya yang harus dilakukan untuk mewujudkan visi. Komponen visi dan misi pelayanan harus disusun berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan dijabarkan dalam Renstra dan Renja.

Motto pelayanan merupakan semboyan yang merupakan cerminan tekad dan semangat yang menjadi dasar langkah dan gerak, untuk mewujudkan visi dan misi. Komponen motto ini berkaitan dengan ; tingkat pemahaman aparat terhadap motto pelayanan, yang mampu memotivasi aparat pelaksana dalam pemberian pelayanan, serta dipublikasikan motto kepada pengguna layanan. Sedangkan standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dan maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian tentang standar pelayanan. Komponen standar pelayanan dan maklumat pelayanan, berkaitan dengan penyusunan pedoman penyelenggaraan pelayanan yang terinci dan dipublikasikan kepada pengguna layanan.

Tabel 1
Penilaian Responden Terhadap Aspek Reliability (Kehandalan)
Dalam Layanan Perijinan Pada SKPD Lingkup Pemerintah Kota Kupang

No	Komponen	Skor	Prosent
1	Visi & misi	53	84,13 %
2	Motto pelayanan	35	55,55 %
3	Standar Pelayanan	42	66,70 %
	Rata-rata	43	68,25 %

Sumber : Hasil olahan data primer

Skor penilaian responden terhadap keberadaan visi dan misi pelayanan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, sebesar 53. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian baik (52,8 - 63) dalam arti, sebagian besar SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, memiliki visi dan misi pelayanan publik, yang memenuhi syarat sebagai visi dan misi yang mengadopsi tugas layanan publik sebagai cita-cita, harapan yang ingin diwujudkan, sesuai tuntutan UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Selain itu, visi dan misi tersebut dijabarkan ke dalam Renstra dan Renja, yang memungkinkan pencapaian visi dan misi lebih mudah dan terarah. Gambaran tentang

visi dan misi pelayanan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam penyusunan visi dan misi pelayanan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 84,13%

Skor penilaian responden terhadap keberadaan motto pelayanan SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, sebesar 35. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian kurang baik (31,6 – 42,1) dalam arti, hanya sebagian kecil SKPD memiliki motto pelayanan. sebagai cerminan tekad dan semangat yang menjadi dasar langkah dan gerak, untuk mewujudkan visi dan misi. Walaupun hanya sebagian kecil SKPD yang memiliki motto pelayanan, namun motto pelayanan tersebut dipahami dan mampu memotivasi aparat untuk mewujudkannya. Selain itu, motto pelayanan tersebut, dipublikasikan kepada masyarakat pengguna layanan, sehingga masyarakat mengetahui semangat pelayanan dari SKPD-SKPD tersebut. Gambaran tentang motto pelayanan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam penyusunan dan publikasi motto pelayanan, berada pada klasifikasi penilaian sedang, dengan capaian kinerja sebesar 55,55 %

Skor penilaian responden terhadap penyusunan dan penetapan standar pelayanan serta maklumat pelayanan, sebesar 42. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian kurang baik (42,2 – 52,7) dalam arti, hanya sebagian SKPD memiliki standar pelayanan perijinan, sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan perijinan yang dipakai sebagai acuan dalam pemberian pelayanan perijinan. Walaupun demikian, standar pelayanan perijinan tersebut, mengacu pada UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Selain itu, standar pelayanan tersebut dirinci dan dinyatakan secara terbuka kepada publik, sehingga publik mengetahui rincian standar pelayanan tersebut, yang memungkinkan pengguna layanan dapat mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam mendapatkan pelayanan perijinan. Gambaran tentang standar pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kupang dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan serta maklumat pelayanan, berada pada klasifikasi penilaian sedang, dengan capaian kinerja sebesar 66,70 %.

Berdasarkan Skor penilaian responden terhadap ketiga komponen (visi dan misi pelayanan, motto pelayanan dan standar pelayanan) diperoleh skor rata-rata sebesar 43. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian cukup baik (42,2 – 52,7) dalam arti, SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, cukup handal dalam menangani layanan perijinan bagi masyarakat Kota Kupang, Penilaian responden ini, menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal kehandalan menangani layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian cukup tinggi, dengan tingkat capaian kinerja rata-rata sebesar 68,25%.

b. Aspek Responsiveness (pertanggungjawaban/daya tanggap)

Responsiveness (pertanggungjawaban/daya tanggap) adalah upaya untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab lembaga dan pengguna layanan terhadap mutu pelayanan. Responsiveness dapat pula berarti daya tanggap lembaga dan pengguna layanan, terhadap mutu pelayanan. Upaya untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab lembaga dan pengguna layanan terhadap mutu pelayanan, terkait dengan komponen :

Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan ; Indeks Kepuasan Masyarakat dan ; Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan.

Komponen sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efisien dan efektif, dengan indikator ; Sistem dan prosedur pelayanan bersertifikat ISO ; Sistem dan prosedur pelayanan menerapkan sistem manajemen mutu ; Adanya standar operasional prosedur dan ; Adanya uraian tugas yang jelas dalam pemberian pelayanan. Selanjutnya, komponen indeks kepuasan masyarakat, berkaitan dengan : Pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat ; Acuan dalam survey indeks kepuasan masyarakat ; Skor indeks kepuasan masyarakat ; Tindak lanjut survey indeks kepuasan masyarakat. Sedangkan komponen produktivitas dalam pencapaian target pelayanan, berkaitan dengan ; Penetapan target kinerja pelayanan dan ; Tingkat capaian target pelayanan

Tabel 2
Penilaian Responden Terhadap Aspek Reliability (Kehandalan)
Dalam Layanan Perijinan Pada SKPD Lingkup Pemerintah Kota Kupang

No	Komponen	Skor	Prosent
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	53	84,13 %
2	Indeks Kepuasan Masyarakat	36	57,14 %
3	Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan	62	98,41 %
	Rata-rata	50	79,36 %

Sumber :Hasil olahan data primer

Skor penilaian responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, sebesar 53. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian baik (52,8 - 63) dalam arti, umumnya SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, menetapkan dan menerapkan standar operasional prosedur pelayanan perijinan, sehingga memudahkan pengguna layanan dan aparat pelaksana, memahami tata kerja dan prosedur kerja pengurusan perijinan. Selain itu, standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diterapkan, diikuti pula dengan penetapan uraian tugas, sehingga aparat pelaksana dapat mengetahui apa yang menjadi tugas, wewenang dan tanggungjawabnya. Namun demikian, pelaksanaan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan perijinan, kurang memperhatikan manajemen mutu, sehingga sering terjadi pengeluhan dari anggota masyarakat yang mengurus layanan perijinan. Gambaran tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan perijinan, menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam penetapan dan pelaksanaan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan perijinan berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 84,13%

Skor penilaian responden terhadap survey indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, sebesar 36. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian kurang baik (31,6 – 42,1) dalam arti, hanya sebagian SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perijinan yang diberikan, dengan berpedoman pada Kepmen-PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah. Walaupun hanya sebagian SKPD yang melaksanakan survey-survey indeks kepuasan masyarakat, namun hasilnya menunjukkan adanya tingkat kepuasan masyarakat rata-rata 75 – 90 %, dalam pelayanan perijinan, Ini menunjukkan bahwa, masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan perijinan yang diberikan SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang. Namun demikian, hasil survey tersebut, umumnya tidak ditindaklanjuti, sehingga kurang adanya upaya perbaikan sistem pelayanan. Gambaran tentang survey indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pelaksanaan dan tindak lanjut hasil survey berada pada klasifikasi penilaian sedang, dengan capaian kinerja sebesar 57,14 %

Skor penilaian responden terhadap produktivitas dan penetapan target layanan perijinan, sebesar 62. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian baik (52,8 - 63) dalam arti, umumnya SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang menetapkan target layanan dalam suatu periode tertentu. Ini menunjukkan bahwa, SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, memiliki acuan capaian pelayanan perijinan. Selain itu, penetapan target pelayanan perijinan, dimaksudkan untuk mengukur tingkat kemampuan SKPD tersebut dalam pemberian pelayanan perijinan kepada masyarakat. Target pelayanan perijinan yang telah ditetapkan, dalam realisasinya bervariasi untuk setiap SKPD, dengan rata-rata mencapai 75 %. Gambaran tentang produktivitas dan penetapan serta pencapaian target layanan perijinan, menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal produktivitas, penetapan dan pencapaian target layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 98,41 %.

Gambaran tentang komponen sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, indeks kepuasan masyarakat serta produktivitas dalam pencapaian target pelayanan, memperoleh skor rata-rata sebesar 50. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian cukup baik (42,2 – 52,7) dalam arti, SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, memiliki tanggung jawab/daya tanggap (memenuhi aspek responsiveness) yang cukup tinggi, dalam pemberian pelayanan perijinan yang bermutu, dengan capaian kinerja sebesar 79,36 %.

c. Aspek Assurance (Jaminan)

Aspek Assurance (jaminan) berkaitan dengan pengetahuan, perilaku dan kemampuan yang dapat menjamin pelayanan berjalan secara efektif. Aspek ini berkaitan dengan komponen sumber daya manusia yang mencakup : Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai ; Sikap dan perilaku pegawai ; Tingkat kedisiplinan ; Kepekaan/responsif pegawai ; Keterampilan pegawai dan ; Kebijakan pengembangan pegawai.

Tabel 5
Penilaian Responden Terhadap Aspek Assurance (jaminan)
Dalam Layanan Perijinan Pada SKPD Lingkup Pemerintah Kota Kupang

No	Komponen	Skor	Prosent
1	Penetapan dan penerapan kode etik	44	69,84%
2	Sikap dan perilaku pegawai dalam pemberian pelayanan perijinan	61	96,83%
3	Tingkat disiplin kerja pegawai dalam pemberian pelayanan perijinan	59	93,65%
4	Tingkat kepekaan pegawai dalam pemberian pelayanan perijinan	60	95,24%
5	Tingkat ketrampilan pegawai dalam pemberian pelayanan perijinan	57	90,48%
6	Arah kebijakan pengembangan pegawai	44	69,84%
	Skor Rata-rata	54	85,71 %

Sumber :Hasil olahan data primer

Skor penilaian responden terhadap penetapan dan penerapan kode etik pegawai lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pemberian pelayanan perijinan, sebesar 44. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian cukup baik (42,2 – 52,7) dalam arti, sebagian besar SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, memiliki kode etik pelayanan perijinan, yang dilaksanakan oleh sebagian besar pegawai dalam pemberian layanan perijinan. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal penerapan kode etik pegawai, berada pada klasifikasi penilaian cukup tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 69,84%

Penerapan kode etik pegawai dalam pelayanan perijinan, termanifestasi dalam sikap dan perilaku pegawai saat pemberian pelayanan perijinan kepada masyarakat. Skor penilaian responden terhadap sikap dan perilaku pegawai dalam pemberian pelayanan perijinan, sebesar 61. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian baik (52,8 - 63) dalam arti, Umumnya pegawai bersikap dan berperilaku baik, dalam pemberian layanan perijinan. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, dalam hal sikap dalam pemberian pelayanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 96,83%

Penerapan kode etik yang dinilai baik ini, berdampak pada sikap disiplin pegawai dalam pemberian layanan perijinan. Skor penilaian responden terhadap disiplin kerja pegawai dalam pemberian pelayanan perijinan, sebesar 59. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian baik (52,8 - 63) dalam arti, umumnya pegawai lingkup Pemerintah Kota Kupang, dalam melaksanakan tugas pelayanan perijinan kepada masyarakat, memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal disiplin pemberian layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 93,65%.

Selain perilaku yang baik dan disiplin kerja yang tinggi, diperlukan pula kepekaan/responsif pegawai dalam pelayanan perijinan kepada masyarakat. Skor penilaian responden terhadap kepekaan/responsivitas pegawai dalam pemberian pelayanan perijinan, sebesar 60. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian baik (52,8 - 63) dalam arti, umumnya pegawai di lingkup Pemerintah Kota Kupang, dalam

melaksanakan tugas pelayanan perijinan kepada masyarakat, memiliki tingkat kepekaan/responsivitas yang baik. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal merespon kebutuhan pengguna layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 95,24 %.

Komponen sumber daya manusia yang perlu mendapat perhatian dalam pelaksanaan tugas pelayanan perijinan kepada masyarakat adalah, aspek keterampilan pegawai. Skor penilaian responden terhadap ketrampilan pegawai dalam pemberian layanan perijinan, sebesar 57. Nilai ini berada pada klasifikasi baik (52,8 - 63) dalam arti, umumnya pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Kupang, memiliki tingkat keterampilan yang tinggi dalam pemberian layanan perijinan. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal ketrampilan dalam memberikan pelayanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 90,48%.

Keterampilan yang tinggi, tentunya harus didukung oleh upaya pengembangan pegawai. Untuk itu, setiap SKPD harus memiliki kebijakan pengembangan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan perijinan. Skor penilaian responden terhadap kebijakan pengembangan pegawai, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan perijinan, sebesar 44. Nilai ini berada pada klasifikasi cukup baik (42,2 – 52,7) dalam arti, kebijakan pengembangan pegawai baru diterapkan pada sebagian pegawai. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal kebijakan pengembangan pegawai, berada pada klasifikasi penilaian cukup tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 69,84 %.

Gambaran tentang komponen sumber daya manusia pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, diperoleh rata-rata skor sebesar 54. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian baik (52,8 - 63) dalam arti, keberadaan sumber daya manusia pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal pemberian layanan perijinan, memiliki etos kerja yang cukup baik, berperilaku baik, memiliki disiplin kerja yang tinggi dan ketrampilan kerja yang tinggi serta memiliki tingkat responsivitas yang baik dalam pemberian layanan perijinan. Selain itu, adanya kebijakan pengembangan pegawai yang cukup jaminan akan terlaksananya pelayanan perijinan yang berkualitas. Keberadaan sumber daya manusia sebagaimana tergambar di atas, menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pengelolaan sumber daya manusia, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 85,71%. Hal ini menggambarkan pula, adanya jaminan (assurance) akan terlaksananya pelayanan perijinan yang bermutu pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang.

d. Aspek *Empathy* (empati)

Aspek *Empathy* (empati) merupakan perhatian lembaga terhadap pengguna layanan. *Empathy* juga memberikan makna adanya sikap peduli terhadap pengguna layanan. Aspek ini berkaitan dengan komponen penanganan pengaduan. Komponen penanganan pengaduan, berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku, yang mencakup : Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan ; Petugas penanganan pengaduan ; Prosentase jumlah pengaduandan ; Acuan dalam pengelolaan pengaduan.

Tabel 6
 Penilaian Responden Terhadap Aspek Empathy (empati)
 Dalam Layanan Perijinan Pada SKPD Lingkup Pemerintah Kota Kupang

No	Komponen	Skor	Prosent
1	Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan	33	52,38%
2	Petugas penanganan pengaduan	27	42,86%
3	Prosentase jumlah pengaduan yang terselesaikan	34	53,97%
4	Acuan dalam pengelolaan pengaduan	31	49,21%
	Skor Rata-rata	31	49,21%

Sumber :Hasil olahan data primer

Skor penilaian responden terhadap sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan perijinan, sebesar 33. Nilai ini berada pada klasifikasi kurang baik (31,6 – 42,1) dalam arti, sebagian besar SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, tidak memiliki sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan perijinan, hal ini mengakibatkan masyarakat pengguna layanan kurang dapat menyampaikan berbagai keluhan mereka atas pelayanan yang diberikan. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal pengelolaan pengaduan, berada pada klasifikasi penilaian sedang, dengan capaian kinerja sebesar 52,38 %.

Pengelolaan pengaduan, sangat terkait dengan ketersediaan petugas yang menangani pengaduan pelayanan tersebut. Skor penilaian responden terhadap ketersediaan petugas yang menangani pengaduan pelayanan, sebesar 27. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian tidak baik (21 – 31,5) dalam arti, minimnya petugas khusus yang menangani pengaduan pelayanan perijinan pada sebagian besar SKPD. Hal ini menunjukkan kurangnya keseriusan SKPD dalam menangani pengaduan dari pengguna layanan. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD dalam hal penanganan pengaduan layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian rendah, dengan capaian kinerja sebesar 42,86%

Keberadaan pengelolaan pengaduan sebagaimana tergambar di atas, tentunya akan mempengaruhi proses penanganan pengaduan pelayanan perijinan. Skor penilaian responden terhadap penyelesaian penanganan pengaduan pelayanan perijinan, sebesar 34. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian kurang baik (31,6 – 42,1) dalam arti, minimnya petugas pengelola pengaduan dan kekurangmampuan sebagian besar SKPD dalam penyelesaian pengaduan pelayanan perijinan, menyebabkan banyaknya pengaduan yang tidak terselesaikan. Hal ini akan mengurangi kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap SKPD dalam penyelesaian masalah perijinan. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pengelolaan pengaduan, berada pada klasifikasi penilaian sedang, dengan capaian kinerja sebesar 53,97%

Selanjutnya, dalam penanganan pengaduan dari pengguna layanan, diperlukan acuan sebagai dasar hukum penanganan pengaduan tersebut, dalam hal ini harus mengacu pada Permen PAN-RB Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat. Penilaian responden terhadap acuan penanganan pengaduan layanan, sebesar 31. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian

tidak baik (21 – 31,5) dalam arti, acuan penanganan pengaduan layanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, kurang jelas. Hal ini tampak dari sistem pengelolaan pengaduan yang kurang baik, minimnya petugas mengelolah pengaduan dan rendahnya kemampuan SKPD dalam menyelesaikan masalah pengaduan pelayanan perijinan. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian rendah, dengan capaian kinerja sebesar 49,21 %.

Gambaran tentang pengelolaan pengaduan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, diperoleh skor rata-rata sebesar 31. Nilai ini berada pada klasifikasi tidak baik (21 – 31,5) dalam arti, SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, sangat kurang memberikan perhatian terhadap pengaduan masyarakat akan kekurangan dalam pelayanan perijinan. Hal ini menunjukkan rendahnya sikap empati (perhatian lembaga terhadap pengguna layanan atau sikap peduli terhadap pengguna layanan) SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, terhadap pengguna layanan perijinan dalam menghadapi masalah perijinan. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, dalam hal menunjukkan sikap empati terhadap terhadap pengguna layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian rendah, dengan capaian kinerja sebesar 49,21%.

e. Aspek *Tangible* (Terjamah)

Aspek *Tangible* (terjamah) merupakan sesuatu yang bersifat fisik, yang digunakan untuk memperlancar pelayanan. Aspek ini berkaitan dengan komponen : Sarana-Prasarana dan ; Sistem Informasi Pelayanan Publik. Sarana dan prasarana pelayanan, merupakan faktor pendukung keberhasilan pelayanan perijinan. Komponen sarana dan prasarana pelayanan perijinan mencakup : Pendayagunaan sarana dan prasarana secara optimal ; Kenyamanan penggunaan sarana dan prasarana dan ; Tersedianya sarana pengaduan pelayanan. Sedangkan sistem informasi pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya. Komponen sistem informasi pelayanan publik ini berkaitan dengan Sistem informasi elektronik ; Penyampaian informasi pelayanan ; Keterbukaan informasi pelayanan

Tabel 6
Penilaian Responden Terhadap Aspek *Tangible* (terjamah)
Dalam Layanan Perijinan Pada SKPD Lingkup Pemerintah Kota Kupang

No	Komponen	Skor	Prosent
1	Sarana dan prasarana pelayanan	44	69,84 %
2	Sistem informasi pelayanan public	42	66,67 %
	Skor Rata-rata	43	68,25 %

Sumber : Hasil olahan data primer

Penilaian responden terhadap keberadaan sarana dan prasarana pelayanan perijinan, sebesar 44. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian cukup baik (42,2 –

52,7) dalam arti, sarana dan prasarana pelayanan perijinan tersedia cukup memadai dan telah dimanfaatkan optimal, sehingga pelaksanaan tugas pelayanan berjalan dengan lancar. Selain itu, sebagian besar sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan perijinan, cukup memberikan kenyamanan kepada pengguna, baik masyarakat yang dilayani maupun petugas pelaksana. Namun demikian, salah satu sarana pelayanan yang dianggap belum memadai adalah, kurang adanya sarana pengaduan, sehingga keluhan-keluhan masyarakat terhadap layanan perijinan, kurang mendapat tempat. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal pengadaan sarana dan prasarana pelayanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian cukup tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 69,84%.

Selanjutnya penilaian responden terhadap sistem informasi pelayanan publik, sebesar 42. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian kurang baik (31,6 – 42,1) dalam arti, SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, kurang memanfaatkan teknologi informasi (layanan internet), sebagai sarana penyampaian atau penerimaan informasi dari dan ke pengguna layanan. Dalam hal ini, SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang umumnya masih menggunakan sistem manual dalam penyampaian informasi dari dan ke pengguna layanan. Keadaan ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal pemanfaatan sistem informasi elektronik dalam pelayanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian sedang, dengan capaian kinerja sebesar 67%.

Penilaian responden terhadap pengelolaan sarana dan prasarana serta pengelolaan sistem informasi layanan perijinan, memiliki skor rata-rata sebesar 43. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian cukup baik (42,2 – 52,7) dalam arti, keberadaan, ketersediaan dan pengelolaan sarana fisik pelayanan perijinan cukup memperlancar pelayanan perijinan (cukup memenuhi aspek tangibel/terjamah). Hal ini menempatkan kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam hal keberadaan, ketersediaan dan pengelolaan sarana fisik pelayanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian cukup tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 68,25%.

KESIMPULAN

1. Kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pelayanan perijinan, dilihat dari aspek kehandalan (*reliability*) dalam membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, yang tergambar melalui komponen visi, misi dan motto pelayanan, serta komponen standar pelayanan, berada pada klasifikasi penilaian cukup tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 68,25 %
2. Kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pelayanan perijinan, dilihat dari aspek pertanggungjawaban (*responsiveness*), yang tergambar melalui komponen sistem, mekanisme dan prosedur, komponen indeks kepuasan masyarakat dan komponen produktivitas pencapaian target pelayanan, berada pada klasifikasi penilaian cukup tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 79,36 %
3. Kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pelayanan perijinan, dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) akan terlaksananya tugas pelayanan perijinan secara memuaskan, yang tergambar melalui komponen sumber daya manusia, berada pada klasifikasi penilaian tinggi dengan capaian kinerja sebesar 85,71%.

4. Kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pelayanan perijinan, dilihat dari aspek empati (*empathy*), yang tergambar melalui komponen pengelolaan pengaduan, berada pada klasifikasi penilaian rendah, dengan capaian kinerja sebesar 49,21 %
5. Kinerja SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam pelayanan perijinan, dilihat dari aspek keterjamahan (*tangible*), yang tergambar melalui komponen sarana dan prasarana serta sistem informasi pelayanan, berada pada klasifikasi penilaian cukup tinggi, dengan capaian kinerja sebesar 68,25%.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus, (2002), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus, (2008), *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, PSKK UGM, Yogyakarta
- Keban, Yeremias T. (2004), *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta
- Lijan, Poltak Sinambela (2011), *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (2000), *Akuntabilitas dan Good Governance (Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP))*, LAN, Jakarta
- Singarimbun, Masri & Efendi Sofian Ed, 1989 ; *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta
- Sugiyono, 2005 ; *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Widodo, Joko (2001), *Good Governance ; Telaah dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendikia, Surabaya
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 32 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Kupang No. 06 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Kupang
- Peraturan Daerah Kota Kupang No. 07 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pembangunan Daerah, Inspektorat dan Lembaga Teknis Daerah Kota Kupang
- Peraturan Walikota Kupang No. 23 Tahun 2009 Tentang Jenis dan Mekanisme Pelayanan Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Kupang
- Peraturan Walikota Kupang No. 5A Tahun 2012 Tentang Jenis dan Mekanisme Pelayanan Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Kupang