



**KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN  
DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN BARRU**

***SERVICE QUALITY IN LICENSING AND INVESTMENT SERVICES  
OF BARRU REGENCY***

**Andi Muhammad Ishak Ismail<sup>1</sup>, Halim<sup>2</sup>, dan Rohana Thahier<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru  
e-mail: anchaliccha@gmail.com

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi-Lembaga Administrasi Negara, Makassar  
e-mail: halim108@yahoo.com

<sup>3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi - Lembaga Administrasi Negara, Makassar.  
e-mail: rohana.stialan@gmail.com

**Abstrak**

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan, akan tetapi pelayanan publik ternyata seringkali mengecewakan dibandingkan memuaskan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru. Metode penelitiannya adalah survai dengan desain deskriptif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan angket, wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Data dianalisis secara deskriptif interpretatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal yang diberikan pada masyarakat berada pada kategori berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari rata-rata skor untuk keseluruhan sub variabel yaitu 3,86 yang apabila didasarkan pada kriteria dan rentang skala yang ada termasuk dalam kategori berkualitas. Variabel penelitian digambarkan dengan menggunakan 10 sub variabel yaitu ketepatan pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan, serta atribut pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 indikator tersebut terdapat 1 indikator berada dalam kategori kurang berkualitas yakni ketepatan waktu.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, perizinan, penanaman modal.

**Abstract**

*Quality services are the services provided to the customer in accordance with the standards of services, but public service is often disappointing rather than satisfying. Therefore, this study aims to identify and to define the quality of services in Licensing and Investment Services Office of Barru Regency. The research method was a descriptive design survey. The technique of collecting data was using questionnaires. Data was analyzed descriptively interpretative. The results shows that the quality of services in the Licensing and Investment Services Office to the community is categorized 'good*

quality'. This can be seen from the average score of the entire sub-variables at 3.86 that based on the criterion and existing scale ranges can be categorized 'good quality'. The research variables described by using 10 sub-variables that are services target, accuracy service, courtesy and hospitality, responsibility, completeness, access to services, the variation model of service, personal care, comfort and support attributes. The research findings show that of the 10 indicators, there is one indicator that has been categorized as 'less quality', that is punctuality.

**Keywords:** service quality, licensing, investment.

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Bahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Suatu pelayanan publik dapat dikategorikan sebagai pelayanan prima yang sebenar-benarnya apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapan masyarakat yang dilayani. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik, dimana semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat maka semakin besar manfaat yang dirasakan publik. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya pelayanan publik.

Namun demikian, selama ini kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi yang sangat memperhatikan, padahal pelayanan publik yang prima merupakan hal esensial dalam mewujudkan *Good Governance* di Indonesia. Hal ini tampak dari begitu banyaknya pengaduan masyarakat maupun kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diperolehnya. Padahal unit pelayanan merupakan unit terdepan pemerintah di mana aparatur negara bertemu langsung dan melayani masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan memberikan pelayanan prima kepada publik menjadi sangat strategis, mengingat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dipertaruhkan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama bagi masyarakat untuk menilai sejauhmana penyelenggaran pemerintahan sudah semakin baik. Dengan lain perkataan, baik atau buruknya penyelenggaraan pemerintahan paling cepat dan mudah diketahui oleh masyarakat melalui pelayanan publik yang diterimanya.

Kondisi serupa kemungkinan besar juga terjadi pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru yang merupakan salah satu dari penyelenggara pelayanan publik. Potensi penyimpangannya terutama dapat terjadi mengingat Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru mengelola perizinan dan penanaman modal yang sangat terkait dengan dunia bisnis yang sangat terkait dengan uang. Oleh karena

itu, penulis tertarik untuk mengkaji mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru.

## METODE PENELITIAN

### Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah survai dengan menggunakan desain deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru.

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Sampel

Dalam mengisi kuesioner, responden diminta untuk memberikan identitas diri sebagai penunjang data. Dimana identitas diri tersebut meliputi jenis kelamin, tingkat usia, pendidikan terakhir, pekerjaan utama. Data yang diperoleh lebih lengkapnya diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1  
Karakteristik Sampel

Karakteristik	Uraian															Jumlah				
	Aspek	P	%	Aspek	P	%	Aspek	P	%	Aspek	P	%	Aspek	P	%	P	%			
Identitas responden	Laki - laki	37	74	Perempuan	13	26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50	100			
Usia ( tahun )	20 - 29	9	18	30 - 39	21	42	40-49	14	28	>50	6	12	-	-	-	50	100			
Pendidikan terakhir	SD	1	2	SMP	1	2	SMA	14	28	D1-D3	10	20	S-1	20	40	S-2	4	8	50	100
Pekerjaan utama	PNS	13	26	TNI	2	4	Polri	3	6	P.swasta	12	24	Wiraswasta	20	40	Mahasiswa	0	0	50	100
Frekuensi kunjungan	2-3 kali	18	36	4-5 kali	25	50	>5 kali	7	14	-	-	-	-	-	-	-	-	50	100	

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah masyarakat Kabupaten Barru yang melakukan kunjungan dan pengurusan surat izin di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal di Kabupaten Barru. Sampel sebanyak 50 orang yang dipilih secara aksidental yakni masyarakat yang sedang mengurus perizinan mulai dari tanggal 21 Oktober sampai dengan 21 November 2013.

### Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data bersumber dari responden yakni masyarakat penerima layanan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket yang bersifat tertutup.

### Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data diolah dan dianalisis menggunakan tabel skoring serta ditampilkan secara deskriptif-interpretatif berlandaskan teori.

Sumber : Data primer, diolah, Tahun 2013

Tabel di atas memperlihatkan bahwa jumlah responden sebanyak 50 orang, dimana untuk karakteristik identitas responden terdiri laki – laki (74%) dan perempuan (26%) dengan berbagai tingkatan usia mulai dari umur 20–50an. Tapi untuk tingkatan usia responden yang paling matang berada pada usia 30-39 (42%). Para responden juga memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda mulai dari SD sampai dengan Strata Dua (S-2) dan pekerjaan yang berbeda pula. Responden cenderung memiliki latar pendidikan S1 yakni sebesar 40% dan wiraswasta merupakan pekerjaan yang paling banyak melakukan kunjungan di Kantor Pelayanan dan Perizinan Penanaman Modal Kabupaten Barru.

### Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru

Berikut ini hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru yang dilihat dari 10 indikator.

### Tanggapan responden mengenai indikator ketepatan waktu

Indikator ketepatan waktu terdiri dan 3 item (sub indikator). Item tersebut adalah keberadaan pegawai, proses pengurusan dan janji prosedur pelayanan, dapat dilihat pada tabel 2 berikut

Tabel 2  
Tanggapan responden mengenai indikator ketepatan waktu

No.	Dimensi	Skor	Skor rata-rata
1	Keberadaan pegawai	3,3	3,31
2	Proses Pengurusan	3,4	
3	Kesesuaian janji prosedur pelayanan terhadap penyelesaian surat izin	3,22	

Sumber: Data primer, diolah, Tahun 2013.

Tabel 2 di atas memperlihatkan kualitas pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru dengan indikator ketepatan waktu tersebut, termasuk dalam kriteria kurang berkualitas. Untuk itu pihak Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru perlu meningkatkan kualitas kinerja pegawai sehingga dimensi ketepatan waktu ditanggapi baik oleh masyarakat.

### Tanggapan responden mengenai indikator akurasi pelayanan

Indikator akurasi pelayanan hanya terdiri dari 2 item (sub indikator) yaitu jam operasional dan informasi jasa pelayanan, dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3  
Tanggapan responden mengenai indikator akurasi pelayanan

No.	Dimensi	Skor	Skor rata-rata
1	Tingkat Jam Operasional pelayanan sesuai dengan Kebutuhan masyarakat	3,68	3,86
2	Informasi mengenai Jasa Pelayanan	3,04	

Sumber: Data primer, diolah, Tahun 2013.

Tabel 3 di atas memperlihatkan kualitas pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru dengan indikator akurasi pelayanan tersebut, termasuk dalam kriteria berkualitas. Ini terbukti bahwa upaya KP3M memberitahukan masyarakat mengenai KP3M telah diketahui oleh sebagian besar masyarakat kota Barru.

### Tanggapan responden mengenai indikator kesopanan dan keramahan

Indikator kesopanan dan keramahan terdiri dari 3 item (sub indikator) yaitu salam sambutan

pada pelanggan yang datang, tersenyum dalam melayani pelanggan serta sikap dan perhatian petugas kepada pelanggan, dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 4  
Tanggapan responden mengenai indikator kesopanan dan keramahan

No.	Dimensi	Skor	Skor rata-rata
1	Sambutan pada pelanggan yang datang	4,08	4,06
2	Tersenyum dalam melayani pelanggan	4,12	
3	Sikap dan perhatian petugas kepada pelanggan	3,98	

Sumber: Data primer, diolah, Tahun 2013.

Tabel 4 di atas memperlihatkan kualitas pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru dengan indikator kesopanan dan keramahan tersebut, termasuk dalam kriteria berkualitas. Bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan m e n e n t u k a n kenyamanan bagi pengguna layanan itu sendiri.

### Tanggapan responden mengenai indikator tanggung jawab

Indikator ini terdiri dari 3 item (sub indikator) yaitu Tanggapan terhadap keluhan dan saran, kesigapan dalam memberikan pelayanan, serta kesiapan membantu pelanggan yang kesulitan, dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5

Tanggapan responden mengenai indikator tanggung jawab

No.	Dimensi	Skor	Skor rata-rata
1	Tanggapan terhadap keluhan dan saran	3,92	3,91
2	Kesigapan dalam memberikan pelayanan	3,88	
3	Kesiapan membantu pelanggan yang kesulitan	3,92	

Sumber: Data primer, diolah, Tahun 2013.

Tabel 5 di atas memperlihatkan kualitas pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru dengan indikator tanggung jawab tersebut, termasuk dalam kriteria berkualitas. Sebagai pegawai yang bergerak dibidang pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan harus memiliki rasa tanggung jawab yang besar. Tanpa rasa tanggung jawab, maka pelayanan tidak akan berjalan dengan berkualitas.

### Tanggapan responden mengenai indikator kelengkapan

Indikator ini terdiri dari 3 item (sub indikator) yaitu Kelengkapan sarana pelayanan, kelengkapan prasarana kerja serta sarana pendukung yang memadai, dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

Tabel 6

Tanggapan responden mengenai indikator kelengkapan

No.	Dimensi	Skor	Skor rata-rata
1	Kelengkapan sarana pelayanan	3,84	3,94
2	Kelengkapan prasarana kerja	3,86	
3	Sarana pendukung yang memadai	4,12	

Sumber: Data primer, diolah, Tahun 2013.

Tabel 6 di atas memperlihatkan kualitas pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru dengan indikator kelengkapan tersebut, termasuk dalam kriteria berkualitas. Kelengkapan sarana dan prasarana memang diperlukan untuk membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan cepat kepada pelanggan. Sarana dan prasarana yang memadai tentu akan mempermudah pegawai ataupun pelanggan dalam melakukan pengurusan.

### Tanggapan responden mengenai indikator kemudahan mendapatkan pelayanan

Indikator ini terdiri dari 3 item (sub indikator) yaitu kemudahan menjangkau lokasi kantor, ketersediaan outlet pelayanan serta ketersediaan petugas yang melayani, dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

Tabel 7

Tanggapan responden mengenai indikator kemudahan mendapatkan pelayanan

No.	Dimensi	Skor	Skor rata-rata
1	Kemudahan menjangkau lokasi kantor	4,1	3,94
2	Ketersediaan outlet pelayanan	3,92	
3	Ketersediaan petugas yang melayani	3,96	

Sumber: Data primer, diolah, Tahun 2013.

Tabel 7 di atas memperlihatkan kualitas pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru dengan indikator kemudahan mendapatkan pelayanan tersebut, termasuk dalam kriteria berkualitas.

### Tanggapan responden mengenai indikator variasi model pelayanan

Indikator ini terdiri dari 3 item (sub indikator), yaitu pengadaan nomor antrian, pelayanan pelanggan pada satu tempat, serta pengadaan outlet pengaduan, dapat dilihat pada tabel 8 berikut.

Tabel 8  
Tanggapan responden mengenai indikator variasi model pelayanan

No.	Dimensi	Skor	Skor rata-rata
1	Pengadaan nomor antrian	4,22	4,07
2	Pelayanan pelanggan pada satu tempat	3,86	
3	Pengadaan outlet pengaduan	4,12	

Sumber: Data primer, diolah, Tahun 2013.

Tabel 8 di atas memperlihatkan kualitas pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru dengan indikator variasi model pelayanan tersebut, termasuk dalam kriteria berkualitas. Model pelayanan sebaiknya memang harus bervariasi untuk menciptakan nuansa baru, misalnya saja adanya ketentuan berpakaian khusus mulai dari hari senin sampai dengan hari sabtu (hari kerja).

### Tanggapan responden mengenai indikator pelayanan pribadi

Indikator ini terdiri dari 3 item (sub indikator) yaitu berkomunikasi baik dengan pelanggan, keadilan dalam pelayanan (tidak diskriminatif), serta pengalihan pelayanan jika tidak mampu melayani, dapat dilihat pada tabel 9 berikut.

Tabel 9  
Tanggapan responden mengenai indikator pelayanan pribadi

No.	Dimensi	Skor	Skor rata-rata
1	Berkomunikasi baik dengan pelanggan	4,08	3,9
2	Keadilan dalam pelayanan (tidak diskriminatif)	3,76	
3	Pengalihan pelayanan jika tidak mampu melayani	3,86	

Sumber: Data primer, diolah, Tahun 2013.

Tabel 9 di atas memperlihatkan kualitas pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru dengan indikator pelayanan pribadi tersebut, termasuk dalam kriteria berkualitas. Keadilan dalam pelayanan (tidak diskriminatif, ekonomi, golongan dan gender) harus selalu diterapkan ini demi mewujudkan visi dan misi kantor pelayanan perizinan dan penanaman modal Kabupaten Barru.

### Tanggapan responden mengenai indikator kenyamanan

Indikator ini terdiri dari 3 item (sub indikator) yaitu kebersihan lingkungan pelayanan, ketertiban tempat pelayanan (penataan ruang tunggu) serta informasi dan petunjuk mengenai prosedur pelayanan, dapat dilihat pada tabel 10 berikut.

Tabel 10  
Tanggapan responden mengenai indikator kenyamanan

No.	Dimensi	Skor	Skor rata-rata
1	Kebersihan lingkungan pelayanan	3,92	3,87
2	Ketertiban Tempat pelayanan (penataan ruang tunggu)	3,68	
3	Informasi dan petunjuk mengenai prosedur pelayanan	3,02	

Sumber: Data primer, diolah, Tahun 2013.

Tabel 10 di atas memperlihatkan kualitas pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru dengan indikator kenyamanan tersebut, termasuk dalam kriteria

berkualitas. Kenyamanan dalam suatu kantor merupakan factor utama untuk membuat pelanggan merasa nyaman dan betah berada di kantor terutama saat mereka harus menunggu giliran pelayanan.

### Tanggapan responden mengenai indikator kenyamanan

Indikator ini terdiri dari 3 item (sub indikator) yaitu ketersediaan air gelas mineral, sarana hiburan di ruang tunggu, serta ketersediaan kotak saran, dapat dilihat pada tabel 11 berikut.

Tabel 11

Tanggapan responden mengenai indikator kenyamanan

No.	Dimensi	Skor	Skor rata-rata
1	Ketersediaan air gelas	3,26	3,7
2	Sarana hiburan di ruang tunggu	3,7	
3	Ketersediaan kotak saran	4,04	

Sumber: Data primer, diolah, Tahun 2013.

Tabel 11 di atas memperlihatkan kualitas pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru dengan indikator atribut pendukung tersebut, termasuk dalam kriteria berkualitas. Atribut pendukung di fasilitas dalam sebuah kantor untuk menambahkan kinerja pegawai atau untuk memenuhi beberapa kebutuhan pelanggan pada saat berkunjung di kantor pelayanan perizinan dan penanaman modal Kabupaten Barru.

### PEMBAHASAN

Dalam mengukur kualitas pelayanan, secara konseptual terdapat sepuluh dimensi yang harus diperhatikan, yaitu: 1) ketepatan waktu pelayanan; 2) akurasi pelayanan; 3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; 4) tanggung jawab; 5) kelengkapan; 6) kemudahan mendapatkan pelayanan; 7) variasi model pelayanan; 8) pelayanan

pribadi; 9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; dan 10) atribut pendukung (Gasperzs, 2011).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru secara keseluruhan termasuk dalam kategori berkualitas. Hal tersebut terlihat dari skor untuk keseluruhan indikator yaitu 3,87. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru berada dalam kategori berkualitas. Lebih lanjut dapat dilihat dari 10 indikator terdapat 1 indikator berada dalam kategori tidak berkualitas yakni yang berkenaan dengan ketepatan waktu.

Dimensi ketepatan waktu dalam proses pengurusan dan penyelesaian surat izin dirasakan belum berkualitas.

Adanya penguluran waktu penyelesaian sering kali membuat warga kecewa dalam menunggu pelayanan yang dibutuhkan.

Kondisi tersebut dapat diperbaiki dengan meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan persyaratan tentang perizinan dan penanaman modal seperti melakukan *Soft Launching SMS Gateway* Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru beberapa bulan lalu serta melibatkan Forum Jurnalis Barru sebagai upaya membangun hubungan yang lebih erat antara kantor pelayanan perizinan dan penanaman modal kabupaten barru dengan awak media. Sampai saat ini, program *sms gateway* masih terus di jalankan dan dikembangkan. Hanya saja, dari sekian banyak masyarakat di Kabupaten Barru baru beberapa orang yang menerima atau bahkan mengetahui tentang program ini.

Pelayanan publik yang berkualitas memang telah menjadi tolok ukur keberhasilan suatu pemerintahan. Hal ini sejalan dengan pandangan Lewis dan Gilman (2005) bahwa pelayanan publik identik dengan kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan jujur, dikelola secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik sehingga akan menimbulkan kepercayaan publik.

Dengan demikian, pelayanan publik seharusnya terlaksana secara prima. Pelayanan publik yang prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan layanan lembaga pemerintahan yang resisten terhadap tuntutan kualitas layanan publik. Menurut Rahmayanty (2012) konsepsi pelayanan prima dapat dimaknai dalam 4 hal, yakni:

1. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).

4. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada bagian pertimbangannya menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan warga negara dan penduduk mengenai peningkatan pelayanan publik.

Dengan demikian, kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru sudah selayaknya dapat menimbulkan kepercayaan publik dengan cara perlu terus memperbaiki aspek-aspek pelayanannya yang masih belum baik, bahkan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya seoptimal mungkin.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat dengan skor rata-rata keseluruhan indikator yaitu 3,89 dan termasuk kategori berkualitas. Namun demikian, dari sepuluh indikator terdapat satu indikator yang masuk dalam kategori kurang berkualitas. Ketidakberkualitasnya kategori ketepatan waktu seyogianya menjadi perhatian serius. Dalam proses pengurusan juga sebaiknya pihak KP3M melakukan upaya agar pengurusan pelayanan pelanggan dapat selesai sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku. Apabila terjadi kekurangan kelengkapan berkas pelanggan, maka pihak KP3M harus

segera menghubungi pelanggan tersebut. Selain itu, pihak KP3M perlu terus meningkatkan kelengkapan sarana dan prasarananya agar proses pelayanan pelayanan dapat berlangsung secara optimal. Di samping itu, kebersihan dan kenyamanan lingkungan kantor senantiasa perlu diperhatikan oleh pihak KP3M, dimulai dari tempat parkir, toilet, serta keadaan di ruang tunggu harus selalu dalam keadaan yang bersih agar warga masyarakat yang berkunjung merasa nyaman dalam proses pelayanan publik.

## REFERENSI

- Gasperz, Vincent. 2011. Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri). Bogor: Vinchristo Publication
- Lewis, Carol W. Dan Stuart C.Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Jakarta: Graha Ilmu.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.