

**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN JASA KONSUMEN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR LAYANAN
TERPADU SATU PINTU (LTSP) DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

DEWI RISPAWATI

Dosen Tetap Prodi Ilmu Administrasi Niaga

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

Email: rispawati@stia.ac.id

ABSTRACT

This research titled " Analysis Perception Quality of Consumer Service in Increasing Satisfaction of Society at Satu Pintu Integrated Service (LTSP) Of Manpower And Transmigration Office West Nusa Tenggara Province. The purpose of this study is to identify the level of community satisfaction as service users in administering prospective labor migrants and to know the assessment of service quality in improving community satisfaction seen from the strengths and weaknesses at the Satu Pintu Integrated Service (LTSP) of the Manpower and Transmigration Office of West Nusa Tenggara, Using the SWOT Analysis and in viewing the strengths and weaknesses of the West Nusa Tenggara Province of Manpower and Transmigration Office (LTSP) using the Internal Strategy Factor Analysis Summary (IFAS) matrix clarified with Space Matrix in determining the total assessment score Quality of service in improving community satisfaction seen from strengths and weaknesses at Satu Pintu Integrated Service (LTSP) of Manpower and Transmigration Office of West Nusa Tenggara Province, researchers analyzed internal factors owned by Satu Pintu Integrated Service (LTSP) of the West Nusa Tenggara Province Manpower and Transmigration Office using the IFAS table, the table is formulated and analyzed the internal strategy factors that become the strengths and weaknesses of the Manpower and Transmigration Office of West Nusa Tenggara Province.

The type of research used in this research is descriptive research, with data collection method used is the method (case study) and data collection techniques used is the method of observation, documentation and interview. Data analysis methods used in this research are SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), and IFAS (Internal Strategic Factor Analysis Summary) Tables clarified with Space Analysis Matrices.

Based on the SWOT Analysis it is known that the total score for the strength value owned by the West Nusa Tenggara Province of Manpower and Transmigration Service (LTSP) is 2,4632, thus assisting the company in reducing the company's internal weakness by 0.512 which is owned by the Satu Pintu Integrated Service (LTSP) of Manpower and Transmigration Office West Nusa Tenggara Province. This situation indicates that from the company's internal point of view, the Satu Pintu Integrated Service (LTSP) of Manpower and Transmigration Office of West Nusa Tenggara Province still has the strength to minimize the weaknesses. This indicates that overall (on average) during this time the Community by the Satu Pintu Integrated Servis (LTSP) West Nusa Tenggara Province feels what they expect by becoming a Community can be fulfilled in their expectations so that most of the People by the Satu Pintu Integrated Service (LTSP) West Nusa Tenggara Province is satisfied and responds positively by conducting various activities and enhancing ownership of Integrated Service (LTSP) West Nusa Tenggara Province.
Keywords: Consumer Service, Public Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Keberadaan Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Penempatan dan Perlindungan TKI Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB merupakan bagian integral dari pelayanan jasa administrasi Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI) yang diperlukan untuk menunjang upaya peningkatan pelayanan jasa konsumen kepentingan administrasi Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI), sebagai komponen penting dalam pelayanan administrasi, hasil pemeriksaan administrasi Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI) digunakan untuk penetapan diagnosis, pemberian jaminan dan pemantauan hasil akhir pemberangkatan dan keberadaan di lokasi kerja, Oleh karena itu hasil pemeriksaan administrasi selalu terjamin mutunya dan perusahaan tempat mereka akan bekerja. Pada saat ini permohonan untuk menjadi Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI) sangat tinggi. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat pada tahun 2013 telah menyusun dokumen tentang profile ketenagakerjaan. Melalui profile ketenagakerjaan ini diharapkan pemerintah daerah dapat mengetahui gambaran secara umum mengenai spesifikasi tenaga kerja yang ada sehingga lebih memudahkan dalam mengarahkan program pembangunan bidang ketenagakerjaan di Nusa Tenggara Barat. Selain melalui mekanisme Antar Kerja Antar Daerah AKAD, Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, juga menyelenggarakan kerjasama dengan Negara lain dalam rangka penempatan tenaga kerja melalui mekanisme Antar Kerja Antar Negara (AKAN) serta telah membentuk Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Penempatan dan Perlindungan bagi calon TKI dan TKI.

Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) TKI merupakan bentuk kebijakan dari Gubernur NTB dalam menangani masalah penempatan dan perlindungan TKI luar negeri yang didasari oleh Pergub Nomor 32 Tahun 2008. Adapun letak kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) TKI Provinsi NTB ini berada di Jalan Mahoni No. 01 Mataram. Visi Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) TKI Provinsi NTB yaitu terlaksananya pelayanan penempatan dan perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang murah, cepat, mudah dan aman. Misi Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) TKI Provinsi NTB yaitu meningkatkan kualitas pelayanan penempatan tenaga kerja indonesia, meningkatkan kualitas perlindungan dan pemberdayaan tenaga kerja indonesia, meningkatkan kapasitas lembaga penempatan dan perlindungan tenaga kerja indonesia, dan meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait. Pelayanan yang diberikan kepada calon TKI dan TKI adalah berupa penerbitan paspor, pengurusan bebas fiskal LN, penerbitan Kartu Tanda Kerja Luar Negeri, pengurusan asuransi TKI serta premi dan klaim penanganan kasus TKI. Selain itu pendaftaran keikutsertaan perbekalan akhir pemberangkatan (PAP), pengecekan persyaratan TKI yang akan diberangkatkan (meliputi: identitas calon TKI, visa kerja, perjanjian penempatan, perjanjian kerja, sertifikat BLK, sertifikat kompetensi kerja dan sertifikat kesehatan).

Dengan demikian, melalui Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Penempatan dan Perlindungan TKI Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB diharapkan tidak akan terjadi pemalsuan dokumen yang merugikan TKI disamping menghindari adanya praktek percaloan yang menyebabkan ekonomi biaya tinggi dalam proses penempatan calon TKI. Penempatan TKI yang dilakukan oleh Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Penempatan dan Perlindungan TKI Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB umumnya ditempatkan di perusahaan kelapa sawit di Malaysia, Singapura, Hongkong, Saudi Arabia, Uni Emirat Arab, Bahrain, Oman, Qatar dan Taiwan. Berdasarkan uraian diatas, maka timbul masalah apakah pelayanan jasa konsumen yang diberikan oleh kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) TKI Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB telah dapat memberikan pelayanan jasa

konsumen yang maksimal terhadap Calon TKI dalam hal ini Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS) sebagai perpanjangan tangan dari Calon TKI.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) TKI Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi NTB telah dapat memberikan kepuasan masyarakat yang mengurus administrasi Calon TKI?
2. Berapakah total skor penilaian persepsi kualitas pelayanan jasa konsumen dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dilihat dari kekuatan dan kelemahan pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat?

3. Tinjauan Pustaka

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz dalam Soetopo (1999:76), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain : (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir,

Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Konsumen (Dewi Rispati)

ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Berdasarkan keseluruhan uraian konsep dan teori sebelumnya, maka penulis mencoba mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh : (1) Struktur organisasi; (2) Kemampuan aparat; dan (3) Sistem pelayanan. Selanjutnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Struktur Organisasi

Menurut Anderson dalam Moenir (1992:98), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Robbins (1995) mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

2. Kemampuan Aparat

Siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Supriatna, 1996:78), sedangkan menurut Moerdiono (1988) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia. Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Supriatna, *ibid*). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Gibson dalam Supriatna, 1996:89), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999). Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut: (1) Tingkat pendidikan aparat; (2) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal; (3) Kemampuan melakukan kerja sama; (4) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi; (5) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan; (6) Kecepatan dalam melaksanakan tugas; (7) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik; (8) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan; (9) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

3. Sistem Pelayanan

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Ratminto, 1999:23), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh. Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem

Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Konsumen (Dewi Risprawati)

pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah: (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan; (2) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; (3) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan; (4) Keterkaitan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis mengarahkan pada penelitian deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran mengenai persepsi kualitas pelayanan jasa konsumen dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat. Tujuan Penelitian ini untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam mengurus administrasi calon TKI dan untuk mengetahui penilaian kualitas pelayanan jasa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dilihat dari kekuatan dan kelemahan pada Kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, dengan menggunakan Analisa SWOT dan dalam melihat kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan menggunakan matrik Faktor Strategi Internal (IFAS) yang diperjelas dengan Matrik *Space* dalam penentuan total skor penilaian kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dilihat dari kekuatan dan kelemahan pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, peneliti menganalisis faktor internal yang dimiliki oleh kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat menggunakan tabel IFAS, tabel tersebut dirumuskan dan dianalisis faktor-faktor strategi internal yang menjadi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Identifikasi variabel dalam penelitian ini sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti yaitu: (1) Kekuatan (Strenghts) yang dimiliki kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB, (2) Kelemahan (Weaknesses) yang dimiliki kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB, (3) Kualitas Pelayanan yang diberikan kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB dan (4) Kepuasan Masyarakat. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode (studi kasus) dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, dokumentasi dan wawancara.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Konsumen pada LTSP NTB sebagai berikut:

Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Konsumen (Dewi Rispati)

1. Struktur Organisasi LTSP NTB

Dalam pembahasan mengenai struktur organisasi ini, akan diawali dari konsep bahwa struktur organisasi dalam penelitian ini adalah susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pelayanan publik. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa struktur organisasi yang lebih efisien akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik itu sendiri. Disini yang dimaksudkan adalah dengan mengembalikan fungsi dari Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) yang tidak hanya berfungsi sebagai loket saja tetapi lebih pada hakikatnya sebagai unit pelayanan satu atap, yaitu setiap unit kerja dari masing-masing instansi berada di lokasi Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) tersebut, sehingga setiap ada permohonan pelayanan dapat langsung diproses. Hal ini akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat.

2. Kemampuan Aparat LTSP NTB

Dalam pembahasan mengenai kemampuan aparat ini, akan diawali dari konsep bahwa kemampuan aparat dalam penelitian ini adalah suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kemampuan aparat yang semakin tinggi dan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu akan semakin baik. Oleh karena itu dengan kualitas pelayanan yang semakin baik maka kemampuan aparat sebagai pelaksana dari pelayanan tersebut harus semakin baik pula.

3. Sistem Pelayanan LTSP NTB

Dalam pembahasan mengenai sistem pelayanan ini, akan diawali dari konsep bahwa sistem pelayanan adalah rangkaian yang kait mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa sistem pelayanan di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah memperhatikan kaidah/sistem pelayanan masyarakat yang diberlakukan sesuai dengan teori pelayanan. Karena dengan semakin baik sistem pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa.

Analisis faktor internal yang meliputi kekuatan dan kelemahan pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat:

Dalam melihat kepuasan masyarakat yang mengurus administrasi Calon TKI pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) TKI Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat dan skor penilaian kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dilihat dari kekuatan dan kelemahan pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan dengan menggunakan analisis SWOT, dengan menggunakan bobot, rating, dan skor terhadap faktor-faktor strategis pada perusahaan yaitu faktor strategis internal yang meliputi kekuatan (strenghts) dan kelemahan (weaknesses).

a. Kekuatan pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan indikator yaitu:

1. Adanya Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 32 Tahun 2008 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Lokasi kantor yang strategis yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Konsumen (Dewi Rispati)

3. Memiliki Visi dan Misi yang jelas serta Struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi), namun mempunyai banyak fungsi serta pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas.
4. Sumber Daya Manusia yang berkualitas serta memadai dan memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan (pelayanan publik) sesuai jadwal/tepat waktu.
5. Melakukan kerjasama yang baik antar instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
6. Proses administrasi dengan sistem komputerisasi dan dilakukan secara on-line antar instansi terkait, sehingga memberikan pelayanan yang cepat dengan percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan.
7. Proses pelayanan publik tidak dapat dimanipulasi karena adanya sistem komputerisasi. Berbagai berkas-berkas urusan akan terkontrol dengan baik, bahkan semua kegiatan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
8. Dalam hal kecepatan dalam melaksanakan tugas, petugas Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, dengan cekatan petugas segera tanggap melayani sehingga tidak memakan waktu dalam penyelesaian izin.
9. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
10. Besarnya biaya pelayanan yang berlaku di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah sesuai dengan tarif yang telah ditentukan. Penetapan besarnya biaya pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan, dan jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula.
11. Pihak Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat juga memberikan informasi Kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk-spanduk yang dipasang di jalan-jalan protokol. Masih dalam hal informasi dibuka jalur-jalur khusus (*hotline*) yang menghubungkan Koordinator Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan masyarakat pengguna jasa untuk dapat menyampaikan masalah yang dihadapi berkaitan dengan pemberian pelayanan publik. *Hotline* tersebut berupa nomor telepon bebas pulsa yang dapat dihubungi dengan mudah oleh pengguna jasa.
12. Pihak Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen apabila ada kesalahan dan kekurangan.
13. Hubungan antara atasan dan bawahan yang terjadi pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB sangat harmonis adanya semangat kerja pegawai yang lebih tinggi, lebih banyak komitmen dan lebih produktif.
14. Perlakuan petugas terhadap pengguna jasa pelayanan menjunjung nilai pengabdian sebagai abdi masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) TKI Provinsi Nusa Tenggara Barat.
15. Memiliki aparat birokrasi yang mengerti kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang terbuka dan dikelola menurut sudut pandang masyarakat, sehingga menyiratkan hubungan yang dekat antara masyarakat pengguna jasa dan petugas pelayanan.
16. Mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.
- b. Kelemahan pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan indikator yaitu:

Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Konsumen (Dewi Rispati)

1. Dalam setiap permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dan mengetik dokumen.
2. Kondisi ruang pelayanan yang masih seadanya, masih kurangnya loket-loket penerimaan berkas, masih kurangnya ruang tunggu yang ber AC.
3. Masih kurangnya komputer dengan sistem pelayanan on-line.
4. Kurangnya evaluasi yang dilakukan.
5. Sistem pelayanan online yang sering terganggu.
6. Dinas Kabupaten/Kota tidak berada dalam satu pintu
7. Tempat parkir yang kurang luas.

Analisis faktor internal perusahaan dengan menggunakan Tabel IFAS (Internal Strategic Analysis Summary) sebagai berikut:

Analisis Faktor Lingkungan Internal Perusahaan dapat menggunakan tabel IFAS (Internal Strategic Analysis Summary), berikut ini merupakan tabel IFAS pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Tabel 1. IFAS pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat (penentuan nilai skor kekuatan dan kelemahan internal perusahaan)

Faktor-faktor internal perusahaan	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan			
1 Adanya Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat	0,0818	3	0,2454
2 Lokasi kantor yang strategis	0,0766	4	0,3064
3 Memiliki Visi dan Misi yang jelas serta Struktur organisasi yang ramping yang jelas.	0,0715	3	0,2145
4 Sumber Daya Manusia yang berkualitas serta memadai dan memiliki kemampuan	0,0665	4	0,266
5 Melakukan kerjasama yang baik antar instansi	0,0613	3	0,1839
6 Proses administrasi dengan sistem komputerisasi dan dilakukan secara on-line	0,0562	4	0,2248
7 Proses pelayanan publik tidak dapat dimanipulasi	0,0511	4	0,2044
8 Petugas Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat bekerja secara cepat	0,0460	4	0,184
9 Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara tidak berbelit-belit	0,0410	4	0,164
10 Besarnya biaya pelayanan yang berlaku di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah sesuai dengan tarif yang telah ditentukan dan terjangkau bagi masyarakat	0,0358	3	0,1074
11 Pihak Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat juga memberikan informasi kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk-	0,0307	3	0,0921

Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Konsumen (Dewi Rispati)

spanduk dan dalam hal informasi dibuka jalur-jalur khusus (<i>hotline</i>) yang bebas pulsa			
12 Pihak Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen	0,0255	4	0,102
13 Hubungan antara atasan dan bawahan yang terjadi pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB sangat harmonis	0,0204	3	0,0612
14 Perlakuan petugas terhadap pengguna jasa pelayanan menjunjung nilai pengabdian	0,0153	3	0,0459
15 Memiliki aparat birokrasi yang mengerti kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang terbuka	0,0102	4	0,0408
16 Mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif	0,0051	4	0,0204
Jumlah	0,695	57	2,4632
Rata-rata skor			0,15395
Kelemahan			
1 Dalam setiap permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis	0,0762	1	0,0762
2 Kondisi ruang pelayanan yang masih seadanya, masih kurangnya loket-loket penerimaan berkas, masih kurangnya ruang tunggu yang ber AC.	0,0653	2	0,1306
3 Masih kurangnya komputer dengan sistem pelayanan on-line	0,0545	1	0,0545
4 Kurangnya evaluasi yang dilakukan.	0,0436	2	0,0872
5 Sistem pelayanan online yang sering terganggu	0,0327	2	0,0654
6 Dinas Kabupaten/Kota tidak berada dalam satu pintu	0,0218	3	0,0654
7 Tempat parkir yang kurang luas	0,0109	3	0,0327
Jumlah	0,305	14	0,512
Rata-rata skor			0,07314
Total bobot dan skor	1,00		2,9752

Sumber : Lampiran

Berdasarkan analisis pada lingkungan internal pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat pada tabel 1, menunjukkan bahwa jumlah rata-rata skor dari kekuatan internal perusahaan yang dimiliki oleh kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat sebesar 0,15395. Dengan jumlah rata-rata skor dan kekuatan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan masih bisa untuk mengurangi kelemahan internal perusahaan seperti yang terlihat pada tabel 4.6, dimana jumlah rata-rata skor untuk kelemahan internal sebesar 0,07314. Total skor untuk nilai kekuatan yang dimiliki oleh kantor Layanan Terpadu

Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Konsumen (Dewi Rispati)

Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat sebesar 2,4632 sehingga membantu perusahaan dalam mengurangi kelemahan internal perusahaan sebesar 0,512 yang dimiliki oleh kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat. Keadaan ini menunjukkan bahwa dari segi internal perusahaan, kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat masih memiliki kekuatan untuk memperkecil kelemahan yang ada.

Matrik space analysis untuk memperjelas tabel IFAS

Berdasarkan analisis IFAS (Internal Strategic Analysis Summary) maka untuk mempertajam analisis menggunakan matrik space analisis untuk melihat perkembangan selanjutnya.

Tabel 2. Matrik Space Analysis pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat

Faktor-faktor internal perusahaan	Rating
Kekuatan	
1 Adanya Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat	3
2 Lokasi kantor yang strategis	4
3 Memiliki Visi dan Misi yang jelas serta Struktur organisasi yang ramping yang jelas.	3
4 Sumber Daya Manusia yang berkualitas serta memadai dan memiliki kemampuan	4
5 Melakukan kerjasama yang baik antar instansi	3
6 Proses administrasi dengan sistem komputerisasi dan dilakukan secara online	4
7 Proses pelayanan publik tidak dapat dimanipulasi	4
8 Petugas Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat bekerja secara cepat	4
9 Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara tidak berbelit-belit	4
10 Besarnya biaya pelayanan yang berlaku di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah sesuai dengan tarif yang telah ditentukan dan terjangkau bagi masyarakat	3
11 Pihak Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat juga memberikan informasi kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk-spanduk dan dalam hal informasi dibuka jalur-jalur khusus (<i>hotline</i>) yang bebas pulsa	3
12 Pihak Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen	4
13 Hubungan antara atasan dan bawahan yang terjadi pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB sangat harmonis	3
14 Perlakuan petugas terhadap pengguna jasa pelayanan menjunjung nilai pengabdian	3

Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Konsumen (Dewi Rispati)

15 Memiliki aparat birokrasi yang mengerti kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang terbuka	4
16 Mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif	4
Jumlah Rating	57
Kelemahan	
1 Dalam setiap permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis	1
2 Kondisi ruang pelayanan yang masih seadanya, masih kurangnya loket-loket penerimaan berkas, masih kurangnya ruang tunggu yang ber AC.	2
3 Masih kurangnya komputer dengan sistem pelayanan on- line	1
4 Kurangnya evaluasi yang dilakukan	2
5 Sistem pelayanan online yang sering terganggu	2
6 Dinas Kabupaten/Kota tidak berada dalam satu pintu	3
7 Tempat parkir yang kurang luas	3
Jumlah	14

Sumber: Lampiran

Berdasarkan data di atas, maka dapat diketahui total skor penilaian kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dilihat dari kekuatan dan kelemahan pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang dimiliki:

Kekuatan yaitu: 3, 5625

Kelemahan yaitu= -2

Total skor penilaian kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dilihat dari kekuatan dan kelemahan pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB:

Kekuatan + Kelemahan = 1, 5625.

D. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah maksimal, terlihat pada :
 - a. Konsistennya waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen.
 - b. Adanya sistem komputerisasi yang *online* dengan instansi terkait.
 - c. Dalam hal menetapkan persyaratan administrasi, Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat tidak terlalu kaku asalkan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dan tidak ditemukan diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik.
 - d. Biaya pelayanan yang ditetapkan tergolong wajar dan sesuai dengan kemampuan masyarakat.
2. Struktur organisasi di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat berjalan sesuai yang diharapkan, didukung oleh :
 - a. Struktur organisasi yang baik

- b. Dalam menjalankan tugasnya, terdapat hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan.
 - c. Koordinator Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam hal ini bertindak sebagai atasan yang memberikan pendelegasian wewenang kepada bawahan.
3. Kemampuan aparat di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah memadai, karena :
- a. Tingkat pendidikan aparat sudah baik
 - b. Pelayanan kepada masyarakat dilayani dengan tanggap dan cepat, dan sesuai prosedur.
 - c. Pihak atasan tanggap terhadap bawahan.
 - d. Laporan pelaksanaan kegiatan secara rutin dilaporkan kepada Gubernur Nusa Tenggara Barat.
 - e. Dalam mengembangkan keahliannya, aparat di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat sering mengikuti diklat teknis fungsional.
4. Dalam hal sistem pelayanan di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa karena :
- a. Informasi tentang pelayanan yang diberikan sangat baik dengan melibatkan pihak media massa seperti surat kabar sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk memantaunya.
 - b. Dalam pemberian perlindungan terhadap hasil pelayanan, adanya kesanggupan penggantian setiap hasil pelayanan yang mengalami kesalahan.
5. Kekuatan pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan indikator yaitu:
- Adanya Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 32 Tahun 2008 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat, Lokasi kantor yang strategis yang mudah dijangkau oleh masyarakat, Memiliki Visi dan Misi yang jelas serta Struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi), Sumber Daya Manusia yang berkualitas serta memadai dan memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan (pelayanan publik) sesuai jadwal/tepat waktu, Melakukan kerjasama yang baik antar instansi, Proses administrasi dengan sistem komputerisasi dan dilakukan secara on-line antar instansi terkait, Proses pelayanan publik tidak dapat dimanipulasi, Petugas Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat bekerja secara cepat dalam artian setiap ada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan, Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur atau tata cara tidak berbelit-belit, Besarnya biaya pelayanan yang berlaku di Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah sesuai dengan tarif yang telah ditentukan, Pihak Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat juga memberikan informasi Kepada masyarakat melalui pemasangan spanduk-spanduk. Masih dalam hal informasi dibuka jalur-jalur khusus (*hotline*) yang menghubungkan Koordinator Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan masyarakat pengguna jasa berupa nomor telepon bebas pulsa yang dapat dihubungi dengan mudah oleh pengguna jasa, Pihak Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Provinsi Nusa Tenggara Barat menjamin dan memberikan perlindungan terhadap konsumen, Hubungan antara atasan dan bawahan yang terjadi pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat sangat harmonis adanya semangat kerja pegawai yang lebih tinggi, lebih banyak komitmen dan lebih produktif, Perlakuan petugas terhadap pengguna jasa pelayanan menjunjung nilai pengabdian, Memiliki aparat birokrasi yang mengerti kebutuhan masyarakat akan pelayanan

publik yang terbuka dan dikelola menurut sudut pandang masyarakat, sehingga menyiratkan hubungan yang dekat antara masyarakat pengguna jasa dan petugas pelayanan, dan Mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

6 Kelemahan pada kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan indikator yaitu:

Dalam setiap permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dan mengetik dokumen, Kondisi ruang pelayanan yang masih seadanya, masih kurangnya loket-loket penerimaan berkas, masih kurangnya ruang tunggu yang ber AC, Masih kurangnya komputer dengan sistem pelayanan on-line, Kurangnya evaluasi yang dilakukan, Sistem pelayanan online yang sering terganggu, Dinas Kabupaten/Kota tidak berada dalam satu pintu, dan Tempat parkir yang kurang luas.

7. Total skor untuk nilai kekuatan yang dimiliki oleh kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB sebesar 2,4632 sehingga membantu perusahaan dalam mengurangi kelemahan internal perusahaan sebesar 0,512 yang dimiliki oleh kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB. Keadaan ini menunjukkan bahwa dari segi internal perusahaan, kantor Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB masih memiliki kekuatan untuk memperkecil kelemahan yang ada.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Moerdiono, 1998, *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan: Beberapa Pemikiran Pemecahan*, Jakarta: Sinar Grafika
- Rangkuti, Freddy, 2004, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto, 1999, *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Jogjakarta: Universitas Gadjah Mada
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, Jakarta: LAN RI
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Administratif*, Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta Rineka Cipta
- Supriatna, Tjahya, 1996, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Nimas Multima
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Jogjakarta: Andi Offset

Peraturan-peraturan :

- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2002 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Peraturan Gubernur NTB Nomor 32 Tahun 2008 tentang Pelaksanaan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) di NTB