Studi tentang Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sukabumi

Study on Application of Total Quality Management (TQM) in Relation with Quality of Public Services on Investment Board and Integrated Licensing (BPMPT) Sukabumi

[1]Mohammad Ikhsani Syukur, [2]Epi Fitriah, [3]Nurleli
[1,2,3] Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
email: [1]IkhsaniSy@gmail.com, [2]epi_fitriah@yahoo.com, *[3]lelinur@yahoo.com*

Abstract. People as a party to obtain public service want or crave good and quality service. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sukabumi as providers of public services in the field of licensing, applicants who apply for licenses would also like to get a quality service. This is what underlies the idea of the need for an integrated management system such as Total Quality Management (TQM) in order to produce a high quality services. This study aims to determine the application of TQM, quality of public services, and the link between TQM to the quality of public services at BPMPT Kabupaten Sukabumi. The object of this research is the TQM and quality of public services. The method used is a case study and descriptive analysis. The data collection techniques used in this research is through interviews, questionnaires, and documentation. To measure the implementation of TQM and quality public services, then distributed the questionnaire to the respondents related. The results showed that the application of TQM and quality of public services at BPMPT Kabupaten Sukabumi included on good criteria. One factor that make success in maintaining and improving the quality of public services is implementing TQM, because basically the concept of TQM is customer-oriented and always to always make the improvement sustainable in every process and activity is generated, so that the output of each line will be produced effectively and optimally. Therefore, by applying maximum TQM, then the resulting public service would qualified.

Keywords: Total Quality Management and Quality of Public Services

Abstrak. Masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan publik menginginkan atau mendambakan pelayanan yang baik dan berkualitas. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sukabumi sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang perizinan, pemohon yang mengajukan perizinan tentunya juga ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Hal inilah yang mendasari pemikiran akan perlunya suatu sistem manajemen terpadu seperti *Total Quality Management* (TQM) agar dapat menghasilkan jasa yang berkualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan TQM, kualitas pelayanan publik, dan kaitan antara TQM dengan kualitas pelayanan publik pada BPMPT Kabupaten Sukabumi. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah TQM dan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus dan analisis deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah melalui wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Untuk mengukur penerapan TQM dan kualitas pelayanan publik, maka disebarkan kuesioner pada responden yang terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM dan kualitas pelayanan publik pada BPMPT Kabupaten Sukabumi termasuk kriteria baik. Salah satu faktor yang menjadi kesuksesan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah menerapkan TQM, karena pada dasarnya konsep dari TQM adalah berorientasi kepada pelanggan serta senantiasa untuk selalu melakukan perbaikan secara berkesinambungan pada setiap proses yang dihasilkan, sehingga output oleh setiap lini akan dihasilkan secara efektif dan optimal. Oleh karena itu, dengan menerapkan TQM secara maksimal, maka pelayanan publik yang dihasilkan akan berkualitas.

Kata Kunci: *Total Quality Management* dan Kualitas Pelayanan Publik

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, negara berkewajiban untuk melayani setiap kebutuhan warga negaranya, salah satunya adalah dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, artinya setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima (Hardiansyah, 2011:42). Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan. Selain itu Masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan publik menginginkan atau mendambakan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memuaskan.

Di Indonesia kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dirasa masih kurang maksimal. Hal ini bisa dilihat dari pernyataan ketua Ombudsman RI, Danang Girindrawardhana pada tahun 2014: "Dari segi kualitas, pelayanan publik kita memang bukan yang terburuk di ASEAN. Indonesia sedikit lebih baik dari Myanmar, Filipina, Laos, dan Kamboja. Namun, kita kalah jauh dari Singapura, Vietnam, dan Malaysia. Di tingkat global, pelayanan publik di Indonesia berada di peringkat 126 dari 180 negara yang diobservasi. Itu jelas bukan prestasi yang layak dibanggakan".

Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sukabumi sebagai penyelenggara pelayanan publik, dimana setiap harinya rata-rata melayani 30 pemohon yang mengajukan perizinan, pemohon yang mengajukan perizinan usaha tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik di BPMPT Kabupaten Sukabumi jika mengacu pada hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam 5 tahun terakhir dapat dikatakan baik. Namun pada tahun 2015 BPMPT mendapatkan nilai 70.68 dimana pada tahun sebelumnya pada tahun 2014 mendapatkan nilai 81.51. Berdasarkan hal tersebut bisa dilihat bahwa BPMPT Kabupaten Sukabumi mengalami penurunan kualitas pelayanan. Hal inilah yang mendasari pemikiran akan perlunya suatu sistem manajemen terpadu seperti *Total Quality Management* (TQM) untuk melakukan perbaikan berkesinambungan agar selalu dapat menghasilkan jasa yang berkualitas tinggi. *Total Quality Management* (TQM) adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*) (Hadari Nawawi, 2005:46). BPMPT Kabupaten Sukabumi telah melakukan beberapa upaya dalam menerapkan TQM diantaranya adalah mengadakan pendidikan dan pelatihan formal rutin bagi karyawan setiap tahunnya dari dinas atau pihak terkait seperti Kementrian Departemen Dalam Negeri, Kementrian Perdagangan, Badan Koordinasi Penanaman Modal, dll. Selain itu untuk meningkatkan kualitas dari pelayanannya BPMPT Kabupaten Sukabumi selalu melakukan evaluasi kerja per tahun dan per enam bulan dengan melibatkan kritikan dan masukan dari pemohon.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis memilih judul "**Studi Tentang Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Dalam Kaitannya Dengan Kualitas Pelayanan Pubik Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukabumi**".

2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari peneltian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sukabumi
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sukabumi
3. Untuk mengetahui studi tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sukabumi

B. Kajian Pustaka

1. Total Quality Management (TQM)

Definisi *Total Quality Management* (TQM)

Definisi *Total Quality Management* menurut Hadari Nawawi (2005:46) yaitu:" Manajemen mutu terpadu adalah manejemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*)". Blocher (2000:209) mendefinisikan *Total Quality Management* (TQM) sebagai berikut: "*Total Quality Management* merupakan upaya yang dilakukan secara terus menerus oleh setiap orang dalam organisasi untuk memahami, memenuhi, dan melebihi harapan pelanggan".

Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Tjiptono dan Diana (2003:4) terdapat karakteristik TQM sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan
2. Obsesi terhadap kualitas
3. Pendekatan ilmiah
4. Komitmen jangka panjang
5. Kerjasama tim
6. Perbaikan sistem berkesinambungan
7. Pendidikan dan pelatihan
8. Kebebasan yang terkendali
9. Kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

2. Kualitas Pelayanan Publik

Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2011:12): "Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan". Menurut Ibrahim (2008:22): "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut."

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml et.al. (1990:26) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Penerapan *Total Quality Management* BPMPT Kabupaten Sukabumi

Penerapan *Total Quality Management* memberikan dampak yang baik terhadap BPMPT Kabupaten Sukabumi. Hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada pihak-pihak terkait di BPMPT Kabupaten Sukabumi, menunjukkan bahwa penerapan TQM pada BPMPT Kabutapen Sukabumi termasuk kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil kuesioner dengan total skor 2.413. Skor ini berada pada interval kedua yaitu antara 2.040 – 2.519 yang menunjukkan kriteria "baik". Seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Data Variabel Penerapan TQM

No	Dimensi/Indikator	Skor Rata-Rata	Kriteria
1	Fokus Pada Pelanggan	378	Sangat Baik
2	Obsesi Terhadap Kualitas	245	Baik
3	Pendekatan Ilmiah	243	Baik
4	Komitmen Jangka Panjang	239	Baik
5	Kerjasama Tim (*Teamwork*)	238	Baik
6	Perbaikan Sistem Berkesinambungan	242	Baik
7	Pendidikan dan Pelatihan	245	Baik
8	Kebebasan Terkendali	241	Baik
9	Kesatuan Tujuan	237	Baik
10	Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	105	Baik
Total		**2.413**	**Baik**

Sumber: Hasil Perhitungan

2. Kualitas Pelayanan Publik BPMPT Kabupaten Sukabumi

Hasil kuesioner tentang kualitas pelayanan publik pada BPMPT Kabupaten Sukabumi juga menunjukkan kriteria "baik" yaitu dengan total skor 2.853 Skor ini berada pada interval kedua yaitu 2.550 – 3.149 yang menunjukkan kriteria baik. Seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Publik

No	Dimensi/Indikator	Skor Rata-Rata	Kriteria
1	*Tangible* (Berwujud)	667	Baik
2	*Reliability* (Kehandalan)	448	Baik
3	*Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)	676	Baik
4	*Assurance* (Jaminan)	461	Baik
5	*Emphaty* (Empati)	601	Baik
Total		**2.853**	**Baik**

Sumber: Hasil Perhitungan

3. Studi Tentang Penerapan *Total Quality Management* Dalam Kaitannya Dengan Kualitas Pelayanan Publik pada BPMPT Kabupaten Sukabumi

Hasil dari kuesioner tersebut dapat menjadi bukti adanya keberhasilan BPMPT Kabupaten Sukabumi menerapkan TQM dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil kuesioner pada BPMPT Kabupaten Sukabumi, maka dapat diketahui sejauh mana penerapan TQM dan bagaimana kaitannya dengan kualitas pelayanan publik BPMPT Kabupaten Sukabumi, berikut penjelasannya:

1. Fokus Pada Pelanggan

Saat ini masyarakat semakin kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh aparatur pemerintah, hal tersebut dijadikan acuan bagi BPMPT Kabupaten Sukabumi untuk lebih fokus kepada pelanggannya. Hasil kuesioner menyatakan BPMPT Kabupaten Sukabumi melakukannya dengan sangat baik. Untuk memuaskan para pelanggannya, BPMPT Kabupaten Sukabumi membuat beberapa langkah-langkah kebijakan yang berorientasi kepada pelanggan untuk mendorong peningkatan pelayanan salah satu contohnya adalah memberikan perizinan gratis dibebaskan atau diberikan keringanan dengan tidak dikenakan biaya, retribusi atau pungutan lainnya bagi UKM dan IKM dan pelaku ekonomi kreatif. Di samping itu BPMPT Kabupaten Sukabumi senantiasa mengumpulkan dan menggunakan informasi berupa masukan dan saran untuk mengembangkan pelayanan penanaman modal dan perizinan dengan melibatkan partisipasi masyarakat, sehingga pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan itu sendiri. Hal-hal yang berorientasi kepada pelanggan tersebut tentunya akan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan BPMPT Kabupaten Sukabumi.

2. Obsesi Terhadap Kualitas

Obsesi menghasilkan pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting bagi aparatur pemerintah dalam melayani para pelanggannya. Hasil kuisioner menunjukkan bahwa BPMPT Kabupaten Sukabumi telah melakukannya dengan baik. BPMPT Kabupaten Sukabumi selalu melakukan evaluasi atas beberapa hal diantaranya adalah mengenai keluhan, saran, masukan, serta kritikan dalam proses pelayanan di BPMPT Kabupaten Sukabumi, selain itu mengevaluasi mengenai pencapaian rencana kerja, serta mengevaluasi dan memonitoring program-program yang sedang berjalan. Hal tersebut dilakukan dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang dihasilkan.

3. Pendekatan Ilmiah

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa pendekatan ilmiah yang dilakukan oleh BPMPT Kabupaten Sukabumi dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dilakukan dengan baik. BPMPT Kabupaten Sukabumi selalu menggunakan data dan bukti untuk mengetahui setiap akar permasalahan yang ada. Kemudian hasil dari evaluasi berdasarkan data dan bukti tersebut digunakan oleh BPMPT Kabupaten Sukabumi untuk pendekatan pengambilan keputusan dalam memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu berdasarkan data dan bukti yang ada BPMPT Kabupaten Sukabumi selalu melakukan pemantauan atas prestasi kerja karyawannya untuk mengetahui tercapai atau tidaknya target-target pencapaian yang telah ditetapkan oleh BPMPT Kabupaten Sukabumi sebelumnya. Dengan melakukan pendekatan berdasarkan data dan bukti tersebut, maka permasalahan-permasalahan yang ada akan diatasi dengan solusi yang tepat sehingga kualitas pelayanan yang dihasilkan akan terjaga dan meningkat.

4. Komitmen Jangka Panjang

Komitmen jangka panjang sangat diperlukan dalam rangka mencapai visi, misi, dan tujuan dari suatu lembaga. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa BPMPT Kabupaten Sukabumi telah menerapkannya dengan baik. BPMPT Kabupaten Sukabumi selalu menetapkan target-target jangka panjang mengenai pelayanan yang dihasilkan, hal tersebut dilakukan agar BPMPT Kabupaten Sukabumi senantiasa selalu optimal dalam memberikan pelayanan. Disamping itu BPMPT Kabupaten Sukabumi pun membuat inovasi berupa program-program tertentu dalam rangka mendukung pencapaian visi, misi serta melaksanakan tugas dan fungsi BPMPT Kabupaten Sukabumi. Dengan adanya komitmen jangka panjang yang baik mengenai kualitas dari para karyawannya, maka kualitas pelayanan yang dihasilkan akan konsisten terjaga.

5. Kerjasama Tim

Kerjasama tim merupakan hal yang penting dalam menerapkan *Total Quality Management* (TQM). Berdasarkan hasil kuesioner BPMPT Kabupaten Sukabumi telah melakukannya dengan baik. Pada BPMPT Kabupaten Sukabumi hubungan kerjasama berbagai tim selalu dijaga karena terjalinnya kerjasama dan terkoordinasinya berbagai tim tersebut di BPMPT Kabupaten Sukabumi sangat penting untuk mencapai tujuan lembaga. Selain itu dengan adanya kerjasama yang baik dari setiap elemen yang ada maka tentunya kualitas pelayanan akan terjaga, sehingga masyarakat akan selalu puas dengan pelayanan yang dihasilkan.

6. Perbaikan Sistem Berkesinambungan

Perbaikan sistem berkesinambungan harus senantiasa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa BPMPT selalu berusaha melakukan perbaikan sistem berkesinambungan dengan baik. BPMPT Kabupaten Sukabumi selalu membuat rencana perbaikan terhadap kekurangan atau permasalahan yang ada berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan. Hal tersebut dilakukan agar tidak terulang kembali permasalahan yang sama kedepannya, sehingga kualitas pelayanan dari BPMPT Kabupaten Sukabumi akan senantiasa dipertahankan dan ditingkatkan untuk memuaskan para pemohonnya.

7. Pendidikan dan Pelatihan

Dalam menerapkan *Total Quality Management*, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan berperan sangat penting untuk meningkatkan kualitas dari SDM nya. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa BPMPT Kabupaten Sukabumi sudah memperhatikan hal tersebut dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan BPMPT Kabupaten Sukabumi senantiasa mengadakan kegiatan pengembangan SDM di bidang

pelayanan perizinan dan para pegawai BPMPT dibekali program pendidikan dan pelatihan formal rutin setiap tahunnya dari dinas atau pihak terkait, hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari kinerja para aparaturnya. Selain itu BPMPT Kabupaten Sukabumi melakukan kegiatan monitoring langsung dan melakukan studi banding dengan dinas terkait di daerah yang berbeda untuk mengevaluasi efektif tidaknya pendidikan dan pelatihan yang telah diberikan di BPMPT Kabupaten Sukabumi. Dengan baiknya kualitas dari SDM yang ada, maka tentunya kualitas pelayanan yang dihasilkan pun akan terjaga dan meningkat.

8. Kebebasan yang Terkendali

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa BPMPT Kabupaten Sukabumi termasuk dalam kriteria baik dalam memberikan kebebasan yang terkendali kepada karyawannya. Karyawan di BPMPT Kabupaten Sukabumi diberi kebebasan dalam menyampaikan pendapat, ide, saran, dan masukan-masukan dalam kegiatan diskusi ataupun rapat. Hal tersebut dilakukan BPMPT Kabupaten Sukabumi untuk membiasakan para karyawannya menyalurkan pendapat dan berkontribusi kepada lembaga dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan, selama masih mengikuti peraturan dan dapat dipertanggungjawabkan.

9. Kesatuan Tujuan

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa kesatuan tujuan di BPMPT Kabupaten Sukabumi sudah diterapkan dengan baik. Kesatuan tujuan dalam setiap elemen di suatu Badan atau Lembaga merupakan hal yang penting dalam menerapkan *Total Quality Management* (TQM). Pada BPMPT Kabupaten Sukabumi diterapkan program disiplin aparatur yang berlaku bagi setiap lini dan terdapat komitmen mengenai *reward* dan *punishment* di BPMPT Kabupaten Sukabumi. Hal-hal tersebut diterapkan di BPMPT Kabupaten Sukabumi agar para karyawannya bekerja sejalan secara optimal dalam mewujudkan tujuan dari BPMPT Kabupaten Sukabumi.

10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat mendukung penerapan *Total Quality Management* (TQM). Hasil kuesioner menunjukkan BPMPT Kabupaten telah melakukannya dengan baik. Pegawai di BPMPT Kabupaten Sukabumi diminta untuk memberikan pendapat atau ide mengenai program ataupun kegiatan dalam menunjang kualitas pelayanan di BPMPT Kabupaten Sukabumi. Disamping itu pegawai BPMPT Kabupaten Sukabumi juga dilibatkan dalam pengambilan keputusan mengenai persoalan-persoalan yang dihadapi diantaranya baik berupa persoalan mengenai keluhan dari para pemohon maupun persoalan yang terdapat pada program-program yang sedang dijalankan oleh BPMPT Kabupaten Sukabumi. Hal tersebut dilakukan oleh BPMPT Kabupaten Sukabumi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan dengan melibatkan ide dan masukan dari para karyawannya.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sukabumi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sukabumi termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator yang digunakan dalam menerapkan TQM yaitu; fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim (*teamwork*), perbaikan sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.
2. Kualitas pelayanan publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sukabumi termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dibuktikan pada indikator-indikator yang digunakan dalam menentukan kualitas pelayanan publik, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).
3. Penelitian yang dilakukan di BPMPT Kabupaten Sukabumi menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara penerapan *Total Quality Management* (TQM) dengan kualitas pelayanan publik. Salah satu faktor yang menjadi kesuksesan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah menerapkan *Total Quality Management* (TQM), karena pada dasarnya konsep dari TQM adalah berorientasi kepada pelanggan serta senantiasa untuk selalu melakukan perbaikan secara berkesinambungan pada setiap proses dan kegiatan yang dihasilkan, sehingga output oleh setiap lini akan dihasilkan secara efektif dan optimal. Oleh karena itu, dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) secara maksimal, maka pelayanan publik yang dihasilkan akan berkualitas.

Daftar Pustaka

Blocher, J. Edward, Kung H. Chen, Thomas W. Lin. 2000. Manajemen Biaya. Jakarta: Salemba Empat.

Girindrawardana, Danang. 2014. “Danang Girindrawardana, Ketua Ombudsman RI: Pelayanan Publik Belum Membanggakan” dalam http://www.republika.co.id/berita/koran/bincangbisnis/14/12/16/ngny4a19-dananggirindrawardana-ketua-ombudsman-ripelayanan-publik-belummembanggakan diunduh tanggal 10 Maret 2016

Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Nawawi, Hadari. 2005. Manajemen Strategik. Yogyakarta: Gadjah Mada Pers.

Tjiptono, Fandy. Diana, Anastasia. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L, Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.