

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Mikro di Dinas Perdagangan Kota Palembang Tahun 2022

Yudis Sulistio, M. Qur'anul Kariem, Novia Kencana
Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri Palembang
Jl. Jenderal Sudirman No. 629 Km.4 Palembang Kode Pos 30129
Email : toyudissulis@gmail.com, mquranul@uigm.ac.id

Abstrak: Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Dalam hal ini, peneliti terdorong untuk mencoba mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan dalam pengurusan surat izin usaha di Dinas Perdagangan Kota Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (a) tangibles (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. (b) reliability (kehandalan) merupakan pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat (c) responsiveness (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan (d) assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan (e) empathy (empati) keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan.

Kata kunci; Kualitas Pelayanan; Dinas Perdagangan; Kota Palembang

Abstract: Service quality is closely related to the ability of responsiveness, timeliness, and available infrastructure. Good or bad service quality is not based on the point of view or perception of service or service providers but is based on consumer perceptions and rules or regulations regarding service quality. In this case, researchers are encouraged to try to find out and explain the quality of service in managing business licenses at the Palembang City Trade Office. The results of this study indicate that (a) tangibles (physical evidence) is the appearance of physical facilities, equipment, personal, and communication media in service. (b) reliability is the fulfillment of appropriate and satisfactory services including punctuality, skills in providing services and skills in responding to complaints if there are complaints that come in from customers and providing services fairly and accurately (c) responsiveness (responsiveness), namely responsiveness of employees in providing needed services and being able to complete services quickly within the promised timeframe (d) assurance (guarantee) includes knowledge, ability, courtesy and trustworthiness of employees, free from danger, risk, and doubt (e) empathy (empathy) friendliness of service employees is very necessary in the process because service users are the priority of service employees.

Keywords: Service quality; Trade Service; Palembang city

Article History:

Received; 10-02-2023; Revised; 02-03-2023; Accepted; 08-05-2023

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik merupakan pemerintahan yang dekat dengan masyarakat sehingga dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan merata menjadi masalah yang urgen dan



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

perlu mendapatkan perhatian Negara, hal ini wajar karena negara pada dasarnya dibentuk untuk melayani kepentingan masyarakat. Pelayanan yaitu salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari eksistensi aparatur pemerintah dan masyarakat. Peran aktif masyarakat dalam pelayanan tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan dari peran aktif pemerintah. Karena pada dasarnya pemerintah itu salah satu seseorang yang mengabdikan diri di Negara ini untuk masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik sehingga menciptakan kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Dalam melimpahkan sebagian besar kewenangan pada pemerintah daerah maka daerah yang diberikan kewenangan tersebut harus menjalankan masing-masing tugas dengan baik. Untuk menjalankan tugas dengan baik, aparatur negara harus dibekali dengan kemampuan untuk melayani masyarakat. Pembekalan tersebut dimaksudkan agar aparatur negara tersebut mampu memenuhi kepentingan, kebutuhan serta mampu menangani permasalahan yang timbul dalam masyarakat secara baik sesuai dengan kemampuan bidang yang dimilikinya. Apabila sistem pemerintahan telah tertata rapi dan sistematis, maka hal tersebut harus diikuti pula dengan pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan sistematis pula. Salah satu bentuk pelayanan publik yang ada dan dilaksanakan di Indonesia adalah pelayanan dalam bidang perizinan. Pelayanan publik dalam bidang perizinan di berbagai bidang diatur rapi dan sistematis. Prosedur pengurusan berbagai perizinan ini berbeda-beda setelah diberlakukannya undang-undang otonomi daerah. Hal ini dikarenakan setiap daerah memiliki kewenangan sendiri dalam mengaturnya. Namun secara garis besar, persyaratan administratif pengurusan perizinan ini hampir sama untuk setiap daerah.

Tujuan dari izin usaha perdagangan adalah terlindunginya perusahaan yang menjalankan usahanya secara jujur dan terbuka, terbina dunia usaha dan perusahaan, baik perusahaan kecil, menengah dan besar, terciptanya usaha yang sehat dan tertib, mencari sumber pendapatan dan mencatat bahan-bahan keterangan yang dibuat secara benar dari suatu perusahaan dan merupakan sumber informasi resmi untuk semua pihak yang berkepentingan mengenai identitas dan keterangan lainnya tentang perusahaan dan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perizinan. Salah satu jenis pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas perdagangan kota Palembang adalah pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Surat Izin Usaha Perdagangan merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk membina, mengarahkan, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha. Suatu pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dan dilihat oleh masyarakat atau pengguna layanan, oleh karena itu aspek tangible (berwujud) menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan karena masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Sarana fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Pada saat yang bersamaan aspek tangible (berwujud) ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan masyarakat, karena adanya fasilitas fisik seperti tampilan gedung, tersedianya area parkir, jumlah komputer, printer dan ruang pelayanan tentu akan membangun akseptasi masyarakat menjadi lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara pelayanan.

Alur penyelenggaraan administrasi berkas perizinan dan non perizinan yang sesuai dengan Standar Operating prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Sehingga operasional administrasi dalam perizinan dan non perizinan membuat masyarakat mengetahui khususnya yang ingin membuka Usaha Mikro, Menengah, Kecil (UMKM). Adapun mengenai alur penyelenggaraan administrasi berkas permohonan perizinan dan non perizinan dan syarat pembuatan surat izin UMKM sebagai berikut :

1. Ambil formulir pendaftaran atau surat permohonan. Formulir pendaftaran atau surat permohonan sudah disediakan oleh Kantor Dinas Perdagangan.
2. Selanjutnya ditanda tangan di atas materai Rp6.000 oleh Pemilik/Direktur Utama/Penanggung Jawab perusahaan. Formulir yang sudah diisi lengkap kemudian difotokopi sebanyak 2 rangkap dan digabung dengan berkas persyaratan administrasi yang sudah diuraikan di atas.
3. Bayarlah biaya pembuatan SIUP. Tarif pembuatan SIUP ini berbeda-beda untuk setiap kotamadya/kabupaten, dan diatur oleh Peraturan Daerah di masing-masing wilayah



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

4. Waktu menunggu jadinya SIUP biasanya sekitar dua minggu. Nanti setelah SIUP Anda jadi, Anda akan dihubungi oleh petugas dan Anda bisa datang ke kantor tempat untuk mengambilnya.

Syarat Untuk pembuatan surat izin UMKM

1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemegang saham perusahaan
2. Fotokopi NPWP
3. Surat keterangan domisili atau SITU
4. Neraca perusahaan
5. Materai senilai Rp6.000
6. Foto Direktur Utama/Penanggung Jawab/pemilik perusahaan dengan ukuran 4 x 6 cm (2 lembar).
7. Izin lain yang terkait usaha yang dijalankan

Surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan.

1. Siup Mikro Siup yang diberikan kepada pemilik badan usaha yang memiliki modal atau kekayaan dengan netto lebih dari Rp. 50 juta dan maksimal Rp. 500 Juta.
2. Siup Kecil Siup yang diberikan pada pemilik badan usaha dengan kekayaan modalnya mulai dari Rp. 50 juta hingga maksimal Rp. 500 juta.

Persyaratan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro dan Kecil :

1. Formulir SIUP dari kecamatan
2. Rekomendasi dari kelurahan
3. Foto Copy E-KTP Pemohon
4. Bukti lunas PBB tahun berjalan
5. Akta notaris (pendirian perusahaan, dan akta perubahan)

Pelayanan publik terdapat berbagai pelayanan perizinan dari pelayanan perizinan tersebut menjadi macam macam pelayanan perizinan, salah satunya adalah pelayanan SIUP, pelayanan SIUP sendiri pada awalnya menuai banyak permasalahan salah satunya adalah terletak pada berkas berkas atau kata lain kelengkapan dokumen, karena pada kantor kantor terkait tidak mencantumkan adanya prosedur kelengkapan berkas yang akhirnya membuat konsumen menjadi terhambat dalam pembuatan SIUP, adanya perbedaan antara aturan yang berbeda dengan praktik dilapangan, yang mana dalam hal ini dalam pembuatan SIUP ditemukan kendala kendala yang berbeda dengan praktik dilapangan dibandingkan dengan ketentuan dinas yang sudah ada. Sehingga dalam pembuatan SIUP sendiri yang seharusnya jadi satu sampai dua hari akan terundur sampai tujuh hari kerja, tentu saja itu membuat kualitas pelayanan pembuatan siup terhambat.

Permasalahan yang terjadi pada pelayanan perizinan tidak hanya terjadi di kota kota besar, nampaknya permasalahan ini dapat terjadi di mana saja tidak terkecuali di daerah daerah kabupaten kota, dinas ini yang lebih berhak dan memfasilitasi para pemohon surat izin untuk mendirikan usaha. Dalam lobby dinas pelayanan penanaman modal nampaknya tidak menggambarkan citra baik dari dinas tersebut, banyak masalah yang terjadi pada pelaksanaannya mulai dari pengurusan yang berbelit, bahkan banyak pegawai yang keluar kantor saat jam kerja dengan alasan ada keperluan dinas, sehingga menyebabkan pengurusan perizinan terlambat. Sebagai dinas yang berkompeten seharusnya bisa melayani semua keperluan masyarakat yang ingin mendaftarkan usaha yang ingin di bangun untuk dapat mendapatkan izin. Sebagai dinas yang baik harus bisa melayani masyarakat yang ingin mendapatkan surat izin mendirikan suatu usaha, izin pertambangan dan lain-lain.

Pelayanan perizinan pada hakikatnya tidak dapat di elakkan dengan yang namanya pungli, karena dengan adanya pungli tentu saja akan menghambat perkembangan suatu wilayah atau daerah, Pemkot Palembang harus bisa mencegah adanya pungli tersebut dan akan memberi sanksi apabila terbukti ada instansi, pimpinan dan pegawai yang terlibat pungli. Berdasarkan uraian dari permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya pada pembuatan SIUP di Kota Palembang dengan mengangkat Judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Mikro Di Dinas Perdagangan Kota Palembang Tahun 2022”



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana menurut Menurut Basrowi & Suwandi, (2008:2), melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengenali subjek, merasakan apa yang dialami subjek dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penelitian kualitatif, peneliti terlibat dalam konteks, dengan situasi dan setting fenomena alami sesuai yang sedang diteliti. Setiap fenomena merupakan sesuatu yang unik, yang berbeda dengan lainnya karena berbeda konteksnya. Dalam penelitian kuantitatif peneliti wajib mendasarkan pada devinisi tersebut, untuk menjelaskan berbagai hal berikut.

- (1) Rencana penelitian secara menyeluruh.
- (2) Hipotesis yang diteliti untuk pembuktiannya.
- (3) Beragam variabel yang terlibat.
- (4) Hubungan yang diharapkan antara berbagai variabel.
- (5) Metode (dan instrumen) bagi teknik pengumpulan data.
- (6) Cara-cara dalam menganalisis data. (Farida, 2014:42)

Sementara itu, dalam penelitian kualitatif, peneliti bertujuan untuk menemukan kategori-kategori dan hubungan yang relevan antarkategori, bukan menguji hubungan antarvariabel. Oleh sebab itu, dalam penelitian kualitatif, peneliti berkepentingan untuk menyusun kategori dengan caracara baru, ketimbang cara-cara baku. Jika peneliti memulainya dengan sederet variabel (kategori) yang teridentifikasi, peneliti dapat memasuki tahap penemuan dengan menggunakan berbagai literatur bukan sebagai dasar interpretasi temuannya, namun sebagai bahan pertimbangan atau rujukan dalam analisisnya. (farida, 2014:14) Berdasarkan pengertian tersebut, alasan peneliti menggunakan metode ini adalah untuk menjelaskan secara terstruktur mengenai kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha dengan melihat data-data yang peneliti peroleh dari lapangan dengan menggunakan mependekatan kualitatif.

Data penelitian kualitatif di peroleh dari sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bersifat interaktif terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut Bogdan dan Biklen menyatakan bahwa analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatancatatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan (Gunawan, 2016:210). Miles dan Huberman mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisa penelitian kualitatif yaitu reduksi data, paparan data (data display), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*) (Gunawan, 2016:210).

Narasumber sebagai sumber data penelitian sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasi. Narasumber bukan sekedar memberikan tanggapan terhadap masalah yang ditanyakan, tetapi juga memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang dimilikinya. Karena itu, menurut Sutopo (2002:50), untuk menghadapi narasumber diperlukan sikap lentur, terbuka, dan kritis dari peneliti dalam memahami beragam informasi yang penting, dan berdampak langsung terhadap kualitas penelitian.

Tabel. 1 Narasumber

No.	Narasumber	Instansi	Keterangan	Jumlah
1.	Kepala sub bagian umum dan kepegawaian	Dinas perdagangan kota palembang	Narasumber Primer	1 Orang
2.	Pegawai Di Kantor Dinas Perdagangan	ASN	Narasumber Primer	2 Orang
3.	Pemilik Usaha	Masyarakat	Narasumber Primer	1 Orang
4.	Pengurus Surat Izin Usaha	Masyarakat	Narasumber Primer	1Orang
5.	Perwakilan Masyarakat	Masyarakat	Narasumber Primer	2 Orang



Pertama, Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan, mencari tema dan indikator. pada saat mereduksi peneliti akan mengumpulkan data dan merangkumnya tentang melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh akan mereduksi dengan indikator-indikator yang telah disesuaikan peneliti. *Kedua*, paparan data sebagai penyajian sekumpulan informasi tersusun, dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dimaksudkan untuk memilih data sesuai dengan kebutuhan peneliti, menggunakan data dalam bentuk deskriptif kualitatif. *Ketiga*, penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan keseluruhan data dari tahap analisis yang dilakukan sesuai dengan indikator-indikator yang digunakan untuk menjawab semua permasalahannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan bukan penelitian yang pertama, namun sudah ada beberapa penelitian terkait dengan kualitas pelayanan surat izin usaha. Pada bagian ini, akan di paparkan beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan serta penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dalam penelitian ini juga akan ditulis beberapa kebaruan dari penelitian yang sebelumnya. Di penelitian terdahulu peneliti lebih fokus menggunakan Metode penelitian survei dan Teknik pengumpulan data melalui data primer dan data sekunder dengan analisis penyajian. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian terdahulu menggunakan teori Zeithaml dengan 5 dimensi yaitu tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Adapun kebaruan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode SERVQUAL yakni faktor penentu service quality yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL (tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Adapun kebaruan penelitian dalam Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep service quality (servqual). Jadi, kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pelayanan.. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu hendaknya diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik, dan dalam pembahasan ini disebut dengan metode service quality.

Tangibles (bukti fisik)

Tangibles (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Variabel ini sudah dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, maka masyarakat menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan. Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai layanan di Dinas Perdagangan kota Palembang sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



Sumber : diolah penulis, 2023

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa agar mengurangi terjadinya kesalahan maka pegawai langsung menginput data yang ada pada saat pengurusan berlangsung. Fasilitas yang ada di Kantor Dinas perdagangan sangat mendukung aktifitas pegawai pada saat pelayanan. Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa tangibles (bukti fisik) dalam kualitas pelayanan di Dinas perdagangan sudah baik dan sangat mendukung aktifitas pegawai pada saat melakukan pelayanan, begitupun masyarakat pengguna layanan sudah merasakan kenyamanan dalam pengurusan surat izin gangguan usah karena ruangan yang lengkap dengan fasilitas sehingga pelayanan berjalan dengan baik sesuai harapan setiap pegawai dan masyarakat layanan yang datang melakukan pengurusan.

Reliability (kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Variabel reliability ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidacermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggungjawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai Dinas perdagangan sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.



Sumber : diolah penulis, 2023

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa tidak semua pegawai memiliki kewenangan untuk mengoperasikan komputer meskipun semua pegawai mampu dalam



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

mengoperasikan komputer, tergantung dari posisi pegawai atau bagian yang ditempati dalam pelayanan. Meskipun demikian pegawai tetap melakukan pelayanan dengan baik. Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *reliability* (kehandalan) merupakan salah satu indikator pelayanan publik yang sudah diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja dan standar pelayanan. Dari keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai layanan dapat mengerjakan tanggung jawab sebagai seorang pelayan agar tercipta pelayanan yang baik.

Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Pengguna layanan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat layanan senang jika pegawai di Dinas perdagangan merespon atau tanggap terhadap keperluan dalam pengguna layanan. Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) seorang pegawai di Dinas perdagangan sudah melaksanakan dengan baik dimana cepat dan tepat pelayanan dapat memberikan tanggapan yang baik terhadap masyarakat pengguna layanan.

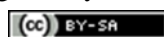
Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Pegawai di Dinas perdagangan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga, contoh membuat Surat Izin Usaha yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada layanan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemberian jaminan kepada layanan yang proses pengurusannya dapat terselesaikan memakan waktu yang cukup lama. Pegawai perdagangan hanya memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada layanan.

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa *assurance* (jaminan) dalam kualitas pelayanan sudah terlaksana dengan efektif karena dalam pemberian jaminan pegawai dapat melihat atau memperhatikan perizinan yang dapat selesai dalam waktu satu hari dan apabila perizinan tersebut tidak dapat selesai dalam waktu satu hari pegawai memberikan jangka selama dua hari jam kerja.

Emphaty (empati)

Emphaty (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pegawai layanan ramah akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepentingan sangat berpengaruh dalam pelayanan masyarakat untuk mendapatkan hasil yang baik dari mata masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan indikator di atas maka dapat disimpulkan bahwa empathy (empati) di dalam kualitas pelayanan sudah baik karena disetiap pegawai dan masyarakat layanan saling memberikan keramahan, sikap, sopan santun, dan pelayanan yang tidak membedakan pada saat pelayanan. Misalnya, keluarga atau teman dekat pegawai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam mengurus Surat Izin Usaha di Dinas perdagangan kota Palembang maka dapat diambil kesimpulan sudah baik hal tersebut dapat dilihat dari :

1. Kualitas pelayanan di Dinas perdagangan kota Palembang dapat dinilai dari lima indikator yaitu, Tangibles (bukti fisik) penampilan, kenyamanan, dan kemudahan sudah diterapkan dan sepenuhnya dilaksanakan mengenai kenyamanan tempat pelayanan. Reliability (kehandalan) kecermatan, kemampuan sudah diterapkan dan berjalan sesuai harapan masyarakat pengguna layanan. Responsiveness (ketanggapan) cepat, cermat, dan merespon keluhan pengguna layanan adalah diterapkan sesuai keinginan masyarakat karena apabila ada keluhan dari masyarakat para pegawai langsung merespon dan menyelesaikan masalah tersebut. Assurance (jaminan) tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan, hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator tersebut. Empathy (empati) mendahulukan kepentingan pengguna layanan, keramahan, dan sopan santun sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan.
2. Faktor pendukung dalam kualitas pelayanan adalah adanya sumber daya manusia dan sarana prasarana yang telah memadai demi terlaksananya kualitas pelayanan dengan baik dan dapat dilaksanakan oleh masyarakat pengguna layanan Dinas perdagangan kota Palembang sedangkan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan adalah mengenai masalah data dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam hal pengurusan surat izin usaha mikro di kota Palembang.

Kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha mikro di Dinas perdagangan kota Palembang seharusnya lebih ditingkatkan pelayanannya agar masyarakat layanan tetap merasakan kepuasan dan kenyamanan selama pengurusan berlangsung.

1. Kepala Dinas perdagangan kota Palembang seharusnya memberikan penghargaan kepada para pegawai yang sering datang tepat waktu. Penghargaan dapat berupa intensif atau bonus gaji.
2. Menerapkan sistem e-government dengan membuat aplikasi untuk membuat surat izin usaha
3. Bagi masyarakat pengguna layanan diharapkan mematuhi aturan yang berlaku di Dinas perdagangan kota Palembang sehingga ketertiban dan keamanan tetap terjaga dengan wajib memiliki surat izin usaha jika tidak memiliki surat izin usaha maka dinas terkait akan mencabut izin usaha secara permanen.
4. Pemerintah harus sadar pentingnya pengelolaan terhadap retribusi Surat Izin Usaha mikro karena dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dengan penyesuaian tarif serta perluasan objek dan subjek pajak /retribusi, oleh karena itu keberadaan peraturan daerah senantiasa harus di kaji dan dikembangkan dalam rangka mengoptimalkan penerimaan PAD.
5. Memberikan sanksi terhadap masyarakat yang tidak memiliki surat izin usaha. Sanksi dapat diberikan berupa denda 500 ribu atau juga berupa teguran berupa surat panggilan atau pencabutan izin usaha.

REFERENSI

Azwar, Saiffudin. 1997. Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Belajar



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

- Amir-Ahmady, B., Boutz, P. L., Markovtsov, V., Phillips, M. L., & Black, D. L. (2005). Exon Repression By Polypyrimidine Tract Binding Protein. *Rna*, 11(5), 699-716.
- Basrowi Dan Suwandi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi, A. Badu Ahmad. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset
- Bakker, Isabella; Gill, Stephen. *Power, Production, And Social Reproduction: Human In/Security In The Global Political Economy*. New York: Palgrave Macmillan, 2003.
- Dr. Rahman Mulyawan, (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* . Unpad Press
- Dale, P. S., Price, T. S., Bishop, D. V., & Plomin, R. (2003). *Outcomes Of Early Language Delay*.
- Deming, William Edwards, And Deming W. Edwards. *Quality, Productivity, And Competitive Position*. Vol. 183. Cambridge, Ma: Massachusetts Institute Of Technology, Center For Advanced Engineering Study, 1982.
- Nugrahani, Farida; Hum, M. Metode Penelitian Kualitatif. *Solo: Cakra Books*, 2014.
- Gunawan, I., 2016, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*, Pt Bumi Aksara, Jakarta.
- Graham, John; Amos, Bruce; Plumtre, Timothy Wynne. *Governance Principles For Protected Areas In The 21st Century*. Ottawa: Institute On Governance, Governance Principles For Protected Areas, 2003.
- Juran, J.M. (1962), *Quality Control Handbook* (2nd Ed), McGraw-Hill, New York.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada
- Kotler, Philip. 2002. *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*. Edisi Ketiga. Gajah Mada Universitas Press.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran. Pendekatan Praktis. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S 2000. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Nugroho, Trisapto Wahyudi Agung. Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis Of E-Government To Public Services In The Ministry Of Law And Human Rights). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 2017, 10.3: 279-296.
- Pasolong Harbani, 2014. Teori Administrasi Publik. Edisi 6. Alfabeta, Cv. Bandung
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A.; Berry, L. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. 1988, 1988, 64.1: 12-40.
- Rosianasfar., 2013, Production & Operation Management: *Kualitas Dan Total Quality Management*, [Online], ([Http://Scm.Aurino.Com/Kualitas-Dan-Total-Quality-Management/](http://Scm.Aurino.Com/Kualitas-Dan-Total-Quality-Management/), Diakses Tanggal 10 Mei 2014)
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Siti Maryam, Neneng. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jipsi-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Unikom*, 2017, 6.
- Sembiring, Junius; Sinaga, Bosker. *Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo*. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (Jnkti)*, 2021, 4.2: 165-170.
- Suci, Yuli Rahmini. "Perkembangan Umkm (Usaha Mikro Kecil Dan Menengah) Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos* 6.1 (2017): 51-58.
- Rosianasfar., 2013, Production & Operation Management: *Kualitas Dan Total Quality Management*, [Online], ([Http://Scm.Aurino.Com/Kualitas-Dan-Total-Quality-Management/](http://Scm.Aurino.Com/Kualitas-Dan-Total-Quality-Management/), Diakses Tanggal 10 Mei 2014)
- Sugiarto, E. (2002). *Evaluasi Pelayanan Kapal Penumpang* (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Sutopo Hb. 2002. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta : Sebelas Maret University.
- Sinambela, L. P. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Askara.
- Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Kepemerintahan Yang Baik). Bandung: Pt. Refika Aditama.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.