



QUALITY OF TRADE LICENSING SERVICES AT THE JEJAWI DISTRICT OFFICE IN 2023

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PERDAGANGAN DI KANTOR KECAMATAN JEJAWI TAHUN 2023

Isma Nirmala¹, Rendy Sueztra Canaldhy², Umi Purwanti³, Erika⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Negara

Universitas Sjakhyakirti

E-mail: ismanirmala53@gmail.com¹, rendysuetracanaldhy@gmail.com², umi_purwanti@unisti.ac.id³

ARTICLE INFO

Correspondent

Isma Nirmala
ismanirmala53@gmail.com

Key words:

quality, service, licensing,
Jejawi

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1518 - 1532

ABSTRACT

District Office. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. The results of observations and interviews with respondents on 10 indicators show that the physical evidence (Tangibles) of the comfort of the service place is still unsatisfactory, the reliability of the costs and timeliness of processing permits is still not satisfied, the responsiveness of providing information that is easy to understand is still not satisfactory. not satisfied, assurance from the attitudes and actions of officers as well as friendliness towards customers is still lacking. The empathy indicator (Emphaty) which is measured by providing pleasant service to customers can be categorized as good, but because of the high expectations of the public regarding the performance of this dimension of service, this condition has an impact on the dissatisfaction of the service user community with the services they receive. Indicators of good manners are attitudes of respect, attention in providing services, indicators of communication, namely open information to service users, both in the form of procedures and costs, in this case there is no charge for processing trade permits, indicators of honesty include trust and confidence in licensing services, indicators security here provides comfort in processing permits, indicators of understanding the needs of the community here in its implementation have understood the needs of the community in processing permits, responding to what the community needs.

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Isma Nirmala <i>ismanirmala53@gmail.com</i> Kata kunci: kualitas, pelayanan, perizinan, Jejaw Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 1518 - 1532	Kualitas pelayanan adalah tanggapan pemohon izin atas tingkat pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Jejaw sebagai pernyataan perasaan pelayanan yang diterima pada waktu mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible, sopan santun, komunikasi, jujur, aman, memahami kebutuhan pelanggan. berdasarkan observasi dan wawancara yang disampaikan oleh pegawai dan pelanggan pada waktu mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kantor Kecamatan Jejaw. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil observasi dan wawancara terhadap responden pada 10 indikator menunjukkan bahwa bukti fisik (Tangibles) dari kenyamanan tempat pelayanan masih kurang memuaskan, keandalan (Reliability) dari biaya dan ketepatan waktu pengurusan perijinan masih belum puas, ketanggapan (Responsiveness) dari memberikan informasi yang mudah dimengerti masih belum puas, jaminan (Assurance) dari sikap dan tindakan petugas serta keramahan terhadap pelanggan masih kurang. Indikator empati (Empathy) yang diukur dari memberikan pelayanan yang menyenangkan kepada pelanggan dapat dikategorikan sudah baik, tetapi karena tingginya harapan masyarakat atas kinerja layanan dimensi ini, maka kondisi ini memberikan dampak pada belum puasnya masyarakat pengguna jasa terhadap layanan yang diterima. Indikator sopan santun yaitu sikap respect, perhatian dalam memberikan pelayanan, indikator komunikasi yaitu informasi terbuka kepada pengguna layanan baik itu berupa prosedur maupun soal biaya, dalam hal ini tidak dipungut biaya dalam pengurusan perijinan perdagangan, indikator kejujuran meliputi kepercayaan dan keyakinan dalam pelayanan perijinan, indikator keamanan disini memberikan kenyamanan dalam pengurusan perijinan, indikator memahami kebutuhan masyarakat disini dalam pelaksanaannya telah memahami kebutuhan masyarakat dalam pengurusan perijinan, merespon apa yang dibutuhkan masyarakat. <i>Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada

konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya mengingat dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak asasi manusia akan melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.

Peran Pemerintah Daerah dalam pelayanan perijinan mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Kepentingan Pemerintah Daerah terhadap pelayanan perijinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah. Kewenangan untuk memungut biaya pajak dan retribusi serta penebitan izin menurut undang-undang dan peraturan yang berlaku. Namun untuk mencegah terjadi pungutan pajak dan retribusi yang berlebihan serta perijinan yang menghambat telah ditetapkan melalui peraturan daerah.

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan luas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan perizinan yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan perijinan tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek KKN.

Kendati mungkin fenomena KKN yang berkaitan dengan jenis-jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil (*pretty corruption*), tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang besar. Karena itu pola KKN dengan menggunakan instrumen-

instrumen produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas. Teramat sulit tentunya meminimalkan biaya-biaya transaksi ini dan merupakan bagian terpenting dari strategi pemberantasan KKN di sektor publik.

Sejalan dengan itu, prinsip market oriented organisasi pemerintahan harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (aparatur) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Demikian juga prinsip *catalitic government*, mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah daerah harus bertindak sebagai katalisator bukannya penghambat dari kegiatan pembangunan, termasuk di dalamnya mempercepat pelayanan masyarakat. Dalam konteks ini, fungsi pemerintah lebih dititikberatkan sebagai regulator dibandingkan implementator atau aktor pelayanan. Sebagai imbangannya, pemerintah perlu memberdayakan kelompok-kelompok masyarakat sendiri sebagai penyedia atau pelaksanaan jasa pelayanan umum. Dengan kata lain, tugas pemerintah adalah membantu agar masyarakat mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*). Inilah sesungguhnya yang dimaksud dengan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing*.

Peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan umum sampai di tingkat pemerintahan kecamatan yaitu salah satunya pelayanan perizinan. Dalam hal ini Kantor kecamatan jejawi sebagai institusi yang salah satu tugas nya memberikan pelayanan perijinan langsung kepada masyarakat. Pelayanan perizinan hendaknya memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum.

Dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan ke dalam beberapa alternatif kualitas. Jenis pelayanan yang secara kualitatif akan lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang relatif agak mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang (*cross subsidi*). Dengan cara demikian, diharapkan institusi dapat membiayai sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

Selain itu, fenomena di atas juga menunjukkan bahwa masyarakat yang belum terlayani masih lebih besar dibandingkan masyarakat yang sudah terlayani. Kenyataan tersebut disebabkan selain karena faktor geografis juga oleh lemahnya pelayanan oleh tugas baik secara administratif maupun teknis. Untuk itu Kantor kecamatan jejawi sebagai organisasi pelaksana harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh pelanggan. Kenyataan tersebut tidak saja disebabkan oleh berbagai hambatan sebagaimana disebutkan di atas, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan perijinan tidak diikuti oleh peningkatan kualitas birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kita semua menyadari pelayanan perijinan selama ini sangat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Sangat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh

masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian malas berurusan dengan birokrasi publik.

Pada uraian diatas telah disebutkan bahwa Kantor kecamatan jejawi secara empirik telah berhasil mendongkrak efisiensi dan produktivitas pelayanan perijinan. Namun perlu digarisbawahi pula bahwa fungsi Kantor Kecamatan Jejawi sesungguhnya tidak lebih sebagai penyelenggara pelayanan perijinan. Pada dasarnya penulisan tentang kualitas pelayanan perijinan ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai customer service belum merasa puas baik dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penulisan ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perijinan di Kantor Kecamatan Jejawi.

Dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berbagai cerita atau pengalaman dari masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan perijinan yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Jejawi tersebut. Ada beberapa hal yang menyebabkan adanya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan perijinan, yaitu : pelayanan perijinan yang terkesan berbelit-belit, sulit dipahami, waktu pengurusan yang lama, serta adanya kecenderungan masyarakat yang ingin mengurus izin baik itu perpanjangan izin maupun izin baru lebih mempercayakan pengurusannya pada 'calo' atau biro jasa. Selain itu, kualitas sumber daya aparatur yang ada dirasakan kurang memahami tugas dan fungsinya dalam menjalankan tugas melayani masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, diketahui bahwa pengurusan perijinan yang paling dominan dilakukan dan mendapat paling banyak keluhan masyarakat karena keterlambatan waktu penyelesaian penerbitan perijinan adalah pengurusan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP). Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan yang dirasakannya amat jauh dari harapannya. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan. Bahkan, harapan masyarakat bahwa pergantian rezim akan membawa perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan ternyata masih jauh dari kenyataan dan ini dapat membawa dampak kurang baik terhadap citra Kantor Kecamatan Jejawi.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayananan pengurusan perijinan di Kantor kecamatan jejawi yang berhubungan dengan kepuasan dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Kepengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Kecamatan Jejawi".

METODE

Jenis Penelitian

Teknik Pengumpulan Data yang dipergunakan di dalam penulisan penelitian ini adalah dengan cara metode deskriptif dengan pendekatan survei. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk dapat membuat gambaran mengenai mutu layanan atau jasa yang diberikan kepada para konsumen dan pendekatan survei dilakukan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuisisioner.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis data dengan dipergunakan Informan peneitian dipilih secara purposive sampling, yaitu

penentuan sampel penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Subjek penelitian ini terdiri dari iforman utama atau informan kunci dan informan pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Kepengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kantor Kecamatan Jejawi

Setiap warga negara berhak mendapat pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Pemerintah wajib melindungi setiap warga negaranya dan memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan publik dengan layak. Karena itu, pemerintah perlu mengatur hubungan antara warga negara, sebagai konsumen pelayanan publik untuk memperoleh hak-haknya. Namun, hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli) merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Dalam menentukan kualitas pelayanan yang dikembangkan pertama kali pada tahun 1985 menurut Zeithmal, Berry dan Parasuraman ada indikator-indikatornya meliputi 10 dimesi, yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah penunjuk visual atau berwujud lainnya yang memberi bukti atas kualitas layanan jasa pengurusan perijinan di Kantor Kecamatan Jejawi. Hasil wawancara dengan responden guna untuk memperoleh gambaran bagaimana tingkat kualitas layanan pada dimensi bukti fisik ini berdasarkan jawaban dari responden dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pembuatan perijinan pada dimensi bukti fisik di Kantor Kecamatan Jejawi dari kenyamanan tempat pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengansalah satu pegawai kantor, Fasilitas yang disediakan kantor kecamatan jejawi Kota Palembang telah melewati beberapa kali pengkajian dan perubahan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini berdasarkan studi banding ke beberapa daerah di luar Provinsi Sumatera Selatan serta kajian dengan membandingkan kualitas pelayanan di Kesbangpol.

Menurut Bapak Moehendro Farid, A.Md, selaku Pengadministrasi Perizinan Kecamatan Jejawi, saran dan fasilitas yang dimiliki oleh kantor kecamatan jejawi sudah cukup memadai dan lengkap, sementara kondisi sejumlah sarana yang ada di Kantor Kecamatan Jejawi seperti komputer, kalkulator, telepon masih dalam kondisi baik. Fasilitas yang disediakan juga sudah cukup memadai untuk pelayanan. Berikut tanggapan dari Bapak Moehendro Farid, A.Md, selaku Pengadministrasi Perizinan Kecamatan Jejawi:

“untuk sarana dan prasaran pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Jejawi ini sudah mencukupi untuk melayani perijinan, kondisinya masih baik dan memadai karena memang dirancang untuk mendukung proses penyelesaian perijinan, meskipun jumlah ruangnya terbatas. Fasilitas penunjang pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC, ada TV layar datar yang besar dan diusahakan selalu bersih sehingga pemohon ijin merasa nyaman.

Berdasarkan fasilitas nyata yang ada dilapangan bahwa Kantor Kecamatan Jejawi memang mempunyai beberapa ruangan, namun digunakan untuk pelayanan sebelumnya berfungsi sebagai ruang rapat sehingga jika ada rapat koordinasi dengan instansi teknis atau staf dengan karyawan kantor harus memakai ruang kerja. Selain itu jumlah tempat duduk diruang tunggu yang masih kurang. Dibandingkan dengan salah satu instansi yakni Kesbangpol yang menyediakan fasilitas halaman parkir yang luas serta keamanan yang baik karena disediakan juga tempat pos jaga. Selain itu mempunyai ruangan yang cukup luas dilengkapi dengan fasilitas *Air Conditioner* (AC) yang sangat memadai.

Kantor Kecamatan Jejawi belum bisa memenuhi fasilitas pelayanan bagi masyarakat, dikarenakan yang disebutkan dengan pelayanan yang baik apabila fasilitas tersebut meliputi, gedung seperti ruang tunggu yang nyaman dan bersih, tata letak dan tampilan barang yang rapi dan bersih, kenyamanan fasilitas fisik seperti *Air Conditioner* (AC), peralatan dan perlengkapan modern seperti monitor antrian dan tempat duduk diruang tunggu.

Dalam hal ini penilaian dari responden, penilai mempunyai persepsi berbeda terhadap suatu objek, sehingga akan sulit menyamakan persepsi seseorang. Bagi pelanggan yang sudah terbiasa berurusan dengan bank, kondisi ruangan di Kantor Kecamatan Jejawi kurang layak bila harus dibandingkan, sehingga penilaian yang diberikan berkisar antara kurang baik dan cukup baik. Sedangkan masyarakat yang jarang serta kurang berhubungan dengan bank, maka kondisi ruangan sekarang ini sudah memberikan nilai antara baik dan sangat baik.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) pelayanan merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Keandalan pelayanan diukur dari indikator pelayanan yang tepat waktu, mudah dan cepat, tetapi karena tingginya harapan masyarakat atas kinerja kualitas layanan ini terutama pada ketepatan waktu penyelesaian pengurusan perijinan sesuai dengan waktu yang ditetapkan memberi dampak pada belum puasnya masyarakat pengguna jasa terhadap layanan yang diterima. Keandalan Kantor Kecamatan Jejawi dalam melayani para pemohon izin ditunjukkan dengan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, Kantor Kecamatan Jejawi bahkan berusaha mempercepat waktu penyelesaian pelayanan perizinan. Pemberian pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan merupakan bagian terpenting dari keseluruhan proses pelayanan. Berikut tanggapan dari Bapak Moehendro Farid, A.Md, selaku Pengadministrasi Perizinan Kecamatan Jejawi:

“Kantor Kecamatan Jejawi dalam pelayanan tidak memiliki target secara kuantitas, namun secara kualitas. Dan kami tidak dituntut untuk menerbitkan sekian perijinan dalam satu hari, namun sebaliknya, berapapun perijinan yang masuk, oleh Kantor Kecamatan Jejawi akan sebisa mungkin dilayani semuanya”.

Penerimaan berkas SIUP dilakukan oleh petugas pelayanan *front office*. Petugas tersebut adalah petugas terdepan dalam pelayanan izin di Kantor Kecamatan

Jejawi, karena setiap pemohon SIUP melakukan pendaftaran, pengambilan blanko izin dan penyerahan berkas permohonan di *front office* serta jangka waktu penyelesaian Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) kecil adalah 6 hari kerja dan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) menengah, besar adalah 9 hari kerja. Petugas tersebut hanya mengecek kembali kelengkapan persyaratan permohonan izin dan bila sudah lengkap dibuatlah izin oleh petugas SIUP. Selanjutnya Blanko izin SIUP diserahkan dengan Kasubbag Tata Usaha untuk diparaf, kemudian diteruskan kembali kepada kepala Kantor Kecamatan Jejawi untuk ditanda tangani dan diterbitkan izin SIUP.

Dari pernyataan wawancara tersebut sungguh berbeda kenyataan saat dilapangan. Dalam penyelesaian waktu penyelesaian SIUP tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal karena banyak petugas yang mendahulukan kepentingan pribadi atau KKN. Para petugas sering mendahulukan pelanggan yang merupakan keluarga dan orang terdekat yang mereka kenal dari pada masyarakat yang telah mengurus SIUP lebih dulu sebelumnya. Hal tersebut membuat jangka waktu penyelesaian SIUP tidak sesuai. Kondisi ini yang menyebabkan masyarakat pengguna jasa masih belum puas dengan ketepatan waktu pengurusan perijinan di Kantor Kecamatan Jejawi tersebut. Seperti di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) pelayanan tepat waktu yang ditunjukkan kepada masyarakat untuk mengurus surat-surat perizinan penelitian, waktu yang efisien dan cepat serta keramahan petugas dalam melayani masyarakat sangat jelas. Dalam hal ini tingkat kepuasan masyarakat sangat tinggi terhadap Kesbangpol dari pada Kantor Kecamatan Jejawi. Oleh sebab itu, Kantor Kecamatan Jejawi perlu meningkat keandalan dalam hal pelayanan secara tepat waktu dan konsisten.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberi jasa dengan cepat, dalam hal ini adalah kesediaan pegawai. Kantor Kecamatan Jejawi membantu pelanggan dan memberi jasa dengan cepat saat pengurusan perijinan. Kepuasan masyarakat terhadap ketanggapan pelayanan diukur dari indikator petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti. Tingkat pengetahuan petugas terhadap informasi yang benar dan akurat yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan SIUP tentunya akan menjadi kekuatan bagi setiap petugas yang berhadapan langsung dengan para pemohon SIUP. Para pemohon akan merasa nyaman apabila petugas yang memberikan pelayanan yang memberikan informasi yang jelas dan perhatian yang baik atas setiap kebutuhan atau persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan SIUP.

Pendapat dari Bapak M. Muslim yang mengurus perizinan:

“kalau komplain saya pernah Mas, tapi ya cuman masalah salah ketik nama kecamatan, tapi setelah saya bilang ke petugasnya langsung dibenerin walaupun petugas terlihat sikap acuh tak acuh”

Tanggapan dari Bapak Moehendro Farid, A.Md, selaku Pengadministrasi Perizinan Kecamatan Jejawi, adalah sebagai berikut:

“kalau ada pemohon yang komplain lebih sering langsung pada petugas yang melayani, kami akan menanggapinya dengan sabar dan ramah, misalnya kesalahan manusiawi seperti salah ketik bisa langsung kami benarkan, tapi

kalau ada yang mendesak sampai butuh penyelesaian langsung biasanya Camat Jejawi ikut turun langsung, atau jika ada keterlambatan seperti yang pernah terjadi dulu, pelanggan meminta konsekuensi ya kami buat permintaan maaf secara tertulis di media cetak, pokoknya ya tetap dengan kepala dingin tapi juga memberikan jalan keluar terbaik pada pemohon itu”.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat menjelaskan bahwa sikap acuh tak acuh yang ditunjukkan pada awal pelayanan oleh pegawai juga akan memberikan kesan yang negatif seolah-olah tidak ada kepedulian terhadap orang yang dilayaninya. Kenyamanan juga akan muncul karena keramahan dan ekspresi serta tindakan yang bersahabat dalam memberikan layanan. Petugas juga tidak terlihat sikap yang ramah dalam melayani masyarakat. Kantor Kecamatan Jejawi sangat perlu adanya pelatihan berkaitan dengan tata cara dan perilaku serta etika berkomunikasi sebagai bekal petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemohon izin untuk ke depannya.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan Kantor Kecamatan Jejawi) menyampaikan kepercayaan dan keyakinan terhadap pelanggan saat pengurusan perijinan. Pelayanan yang sesuai dengan aturan bukan saja berkaitan dengan biaya pengurusan SIUP maupun waktu yang diperlukan untuk penyelesaian SIUP, akan tetapi dalam hal ini menyangkut aturan-aturan non formal yang tidak tertulis seperti kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIUP. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Moehendro Farid, A.Md, selaku Pengadministrasi Perizinan Kecamatan Jejawi, sebagai berikut:

“Kantor Kecamatan Jejawi adalah sebuah lembaga pelayanan perijinan, jadi mempunyai waktu kerja selama 6 hari, dan untuk waktu pelayanan Kantor Kecamatan Jejawi selalu disiplin dan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, jadi memang pelayanan yang dilakukan penuh dengan jaminan kepastian”.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas bahwa jaminan (*assurance*) di Kantor Kecamatan Jejawi yakni mulai dari kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima layanan, bisa dikatakan masih belum maksimal. Masalah keterlambatan yang muncul dari pihak Kantor Kecamatan Jejawi sendiri, misalnya jadwal waktu penyelesain pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal karena dilapangan petugas lebih mendahulukan yang mereka kenal lebih dekat terhadapnya. Kantor Kecamatan Jejawi harus meningkat kinerja petugas dan memberikan kepastian yang sesuai dengan masyarakat.

e. Empati (*Emphaty*)

Empati (*emphaty*) adalah kesediaan karyawan Kantor Kecamatan Jejawi memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para

pelanggan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk menilai empati adalah kemampuan pegawai kantor kecamatan jejawi untuk mudah dihubungi dan berkomunikasi serta keramahan kepada para pelanggan. Kemampuan pegawai Kantor Kecamatan Jejawi sudah cukup baik, namun masih banyak keluhan dari masyarakat disamping masih banyak pemohon izin yang diberlakukan secara istimewa karena kenal terhadap petugas sehingga yang lain mundur dan harus menunggu lama. Ada ungkapan bahwa pelanggan adalah raja. Pemohon akan merasa demikian bila semua kepentingannya diutamakan dan kebutuhannya terpenuhi. Apabila hal itu dapat terwujud, maka akan menjadi daya tarik, pelengkap kegiatan promosi sehingga pemohon izin akan merasa puas dan loyal kepada instansi. Kemampuan berkomunikasi yang belum baik karena masih banyak petugas yang sering menjawab pertanyaan para pemohon izin ketika bertanya dengan nada marah atau kasar. Berikut tanggapan dari Bapak Moehendro Farid, A.Md, selaku Pengadministrasi Perizinan Kecamatan Jejawi:

“selain itu, para pegawai juga diberi pelatihan langsung mengenai etika pelayanan yaitu pelatihan kepribadian, sebelum dipekerjakan di Kantor Kecamatan Jejawi, dengan begitu dalam menghadapi pemohon ijin yang mempunyai karakteristik berbeda-beda, petugas dapat tanggap tentang langkah yang harus dilakukan. Misalnya kalau ada pemohon ijin yang tidak sabaran berarti kita harus memberi perhatian lebih dan pegawai harus lebih sabar. Selain itu setiap ada pemohon ijin yang memerlukan bantuan segera dibantu sehingga merasa selalu diperhatikan”

Pernyataan-pernyataan di atas dapat diketahui empati/perhatian di Kantor Kecamatan Jejawi sejak awal sudah menjadi salah satu hal yang diperhatikan dalam memberikan pelayanan. Empati yang diberikan belum terlihat dalam hal kemudahan komunikasi yang sudah terbuka kepada pemohon. Selain itu, komunikasi yang lancar di Kantor Kecamatan Jejawi didukung dengan adanya sarana telepon namun secara online belum terlaksana dengan baik dan kemauan petugas pelayanan untuk diajak berkomunikasi belum terlihat, namun perhatian pribadi yang diberikan kepada pemohon ijin yaitu terwujudnya perijinan yang efisien waktu dan biaya, petugas juga berusaha mengenal dan memberi perlakuan yang istimewa kepada setiap pemohon ijin. Adapun upaya yang dilakukan pihak Kantor Kecamatan Jejawi untuk memberi perhatian pribadi kepada pemohon ijin yaitu dengan cara bersikap ramah dan senantiasa memenuhi kepentingan para pemohon ijin. Hal tersebut belum terwujud secara maksimal sehingga perlu adanya evaluasi terhadap indikator empati/perhatian tersebut.

f. ***Courtesy (Sopan Santun)***

Courtesy yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan dari para kontak personal perusahaan (termasuk resepsionis, operator telepon dan lain-lain) meliputi:

1. Tenggang rasa bagi barang-barang pelanggan
2. Tampilan yang bersih dan rapi dalam ruang pelayanan

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa petugas Kantor Kecamatan Jejawi sudah mencukupi untuk melaksanakan tugas. Selain itu

adanya kerjasama antar pegawai dalam menunjang kelancaran tugas juga terdapat di Kantor Kecamatan Jejaw. Hal ini terlihat dari pembagian tugas yang sifatnya fleksibel, dengan saling membantu satu sama lain sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif dan pegawai selalu ada di ruang pelayanan.

g. Communication (Komunikasi)

Communication yaitu pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani. Artinya memastikan pelanggan pelanggan memperoleh informasi dalam bahasa yang mereka bisa pahami serta mendengarkan mereka juga. Berarti organisasi harus menyesuaikan bahasa dengan pelanggan yang berbeda-beda meliputi:

1. Penjelasan atas layanan itu sendiri;
2. Penjelasan berapa biaya suatu layanan;
3. Penjelasan bagaimana pelayanan dan biasa dipertukarkan;
4. Meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan ditangani.

Pelayanan yang dilakukan Kantor Kecamatan Jejaw dalam kepengurusan SIUP dilakukan secara transparan. dalam hal ini Kantor Kecamatan Jejaw harus bisa memberikan juga menjelaskan semua informasi, peraturan serta prosedur yang dibutuhkan oleh para pengguna jasa dengan benar. Dalam hal biaya di Kantor Kecamatan Jejaw tidak memungut uang dalam urusan pelayanan dan meyakinkan masyarakat akan ditangani sampai selesai. Komunikasi juga disesuaikan dengan berbagai kalangan masyarakat. Dari beberapa pendapat diatas dapat di ketahui bahwa apa yang telah dilakukan petugas Kantor Kecamatan Jejaw dalam melayani pemohon izin sudah sesuai dengan ketentuan, mereka jujur, tidak memungut biaya tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Jejaw sudah siap dalam menangani pelayanan bagi masyarakat.

h. Credibility (Jujur)

Credibility yaitu pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi terhadap pihak yang dilayani. *Credibility* meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran. Ia meliputi pemunculan kondisi bahwa kepentingan pelanggan adalah segalanya. Kontributor untuk *Credibility* adalah:

1. Nama organisasi;
2. Reputasi organisasi;
3. Karakteristik pribadi dari personil yang melakukan kontak;

Pentingnya bagi Kantor Kecamatan Jejaw melakukan pelayanan yang baik terhadap masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan dikarenakan pentingnya untuk meningkat kepuasan dalam kepengurusan perijinan SIUP.

i. Security (Aman)

Security yaitu pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keraguan pelanggan. *Security* adalah kemerdekaan dari bahaya, resiko, atau keraguan. Ia meliputi:

1. Keamanan fisik;
2. Keamanan finansial;
3. Kerahasiaan.

Kantor Kecamatan Jejawi terdapat security agar dapat membantu masyarakat terutama yang masih bingung terhadap prosedur pelayanan disana dan security disini bukan hanya membuat rasa aman saja tetapi membantu memberikan pelayanan publik dalam bentuk informasi-informasi di Kantor Kecamatan Jejawi.

j. *Understanding The Customer* (Memahami Kebutuhan Pelanggan)

Understanding The Customer yaitu pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani yang meliputi usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi:

1. Pembelajaran untuk memahami kebutuhan khusus pelanggan;
2. Menyediakan perhatian pribadi;
3. Mengenali pegawai

Pegawai Kantor Kecamatan Jejawi harus dapat belajar untuk memahami keluhan masyarakat terutama dalam bentuk pelayanan agar dapat merasakan kenyamanan bila berurusan di Kantor Kecamatan Jejawi, pegawai juga harus dapat mengenali dan memahami masyarakat sehingga dengan hal itu dapat menjalin pelayanan dengan baik. Kesiapan dan kesigapan petugas Kantor Kecamatan Jejawi dalam memberikan informasi kepada pemohon izin sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan mudahnya pemohon izin dalam mendapatkan informasi yang diperlukan. Selain itu petugas selalu memberikan kesan yang baik dengan sikap yang responsif kepada pemohon izin, hal ini didukung oleh pemohon izin yang lebih aktif bertanya jika ada yang belum jelas melalui telepon atau datang langsung ke kantor.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan di dalam sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Jejawi dalam pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dikatakan belum bisa dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), *Courtesy* (Sopan Santun), *Communication* (Komunikasi), *Credibility* (Jujur), *Security* (Aman), dan *Understanding The Customer* (Memahami Kebutuhan Pelanggan).

Kantor Kecamatan Jejawi bisa dikatakan belum efektif dalam pelaksanaan kualitas pelayanan. Hal tersebut bisa dilihat dari target-target yang ditetapkan belum tercapai oleh Kantor Kecamatan Jejawi, meskipun tidak keseluruhan. Hal tersebut dapat dilihat dari segala keterbatasan yang ada di Kantor Kecamatan Jejawi, sehingga belum optimal. Hal itu dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan yang belum terpenuhi. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Jejawi dalam melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pelayanan masyarakat yang bergerak di bidang perijinan, khususnya penebitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), antara lain sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan fasilitas nyata yang ada dilapangan bahwa Kantor Kecamatan Jejawi memang mempunyai halaman parkir, tapi halaman parkir yang dimiliki Kantor Kecamatan Jejawi hanya dari segi ruangan yang digunakan untuk pelayanan sebelumnya berfungsi sebagai ruang rapat sehingga jika ada rapat koordinasi dengan instansi teknis atau staf dengan karyawan kantor harus memakai ruang kerja. Selain itu jumlah tempat duduk diruang tunggu yang kurang. Kantor Kecamatan Jejawi belum bisa memenuhi fasilitas pelayanan bagi masyarakat, dikarenakan yang disebutkan dengan pelayanan yang baik apabila fasilitas tersebut meliputi gedung seperti ruang tunggu yang nyaman dan bersih, tata letak dan tampilan barang yang rapi dan bersih, kenyamanan fasilitas fisik seperti *Air Conditioner* (AC), peralatan dan perlengkapan modern seperti monitor antrian.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan Kantor Kecamatan Jejawi dalam melayani para pemohon izin ditunjukkan dengan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, Kantor Kecamatan Jejawi bahkan berusaha mempercepat waktu penyelesaian pelayanan perizinan. Pemberian pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan merupakan bagian terpenting dari keseluruhan proses pelayanan. Dalam penyelesaian waktu penyelesaian SIUP tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal karena banyak petugas yang mendahulukan kepentingan pribadi atau KKN. Para petugas sering mendahulukan pelanggan yang merupakan keluarga dan orang terdekat yang mereka kenal dari pada masyarakat yang telah mengurus SIUP lebih dulu sebelumnya. Hal tersebut membuat jangka waktu penyelesaian SIUP tidak sesuai.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kepuasan masyarakat terhadap ketanggapan pelayanan diukur dari indikator petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti. Tingkat pengetahuan petugas terhadap informasi yang benar dan akurat yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan SIUP tentunya akan menjadi kekuatan bagi setiap petugas yang berhadapan langsung dengan para pemohon SIUP. Sikap acuh tak acuh yang ditunjukkan pada awal pelayanan oleh pegawai juga akan memberikan kesan yang negatif seolah-olah tidak ada kepedulian terhadap orang yang dilayaninya. Kenyamanan juga akan muncul karena keramahan dan ekspresi serta tindakan yang bersahabat dalam memberikan layanan. Petugas juga tidak terlihat sikap yang ramah dalam melayani masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) di Kantor Kecamatan Jejawi yakni mulai dari kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima layanan, bisa dikatakan masih belum maksimal. Masalah keterlambatan yang muncul dari pihak Kantor Kecamatan Jejawi sendiri, misalnya jadwal waktu penyelesain pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal karena dilapangan petugas lebih mendahulukan yang mereka kenal lebih dekat terhadapnya.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati yang diberikan belum terlihat dalam hal kemudahan komunikasi yang sudah terbuka kepada pemohon. Selain itu, komunikasi yang lancar di Kantor Kecamatan Jejawi didukung dengan adanya sarana telepon namun secara online

belum terlaksana dengan baik dan kemauan petugas pelayanan untuk diajak berkomunikasi belum terlihat, namun perhatian pribadi yang diberikan kepada pemohon ijin yaitu terwujudnya perijinan yang efisien waktu dan biaya, petugas juga berusaha mengenal dan memberi perlakuan yang istimewa kepada setiap pemohon ijin.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran dalam rangka lebih meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Jejawi. Dalam hal sarana dan prasarana pelayanan perizinan seperti perlu adanya ruangan tunggu yang luas dan tempat duduk di ruang tunggu, karena masih kurangnya tempat duduk yang ada saat ini supaya tidak ada pemohon izin yang berdiri ketika kondisi sedang ramai. Selain itu belum tersedianya bahan bacaan untuk mengurangi kejenuhan disaat mengantri. Dilakukan perbaikan sesegera mungkin terhadap alat-alat kantor yang rusak seperti komputer dan printer, mengingat komputer dan printer sangat vital dalam mempengaruhi kelancaran proses pelayanan. Perlu segera adanya Pelatihan bagi para pegawai Kantor Kecamatan Jejawi agar bisa memberikan pelayanan yang ramah dan sesuai dengan prosedur pelayanan. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan perizinan di Kantor Kecamatan Jejawi lebih meningkat lagi seiring dengan terciptanya kepuasan pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi offset.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- H. Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Ismanto, Setyobudi dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lexy J. Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Moenir. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.