

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN INDRAMAYU
(STUDI TENTANG PENGURUSAN SURAT IZIN USAHA)**

Sunarto¹⁾, Budi Mulyawan²⁾

¹FISIP – Universitas Wiralodra, Indramayu

²FISIP-Universitas Wiralodra, Indramayu

ABSTRAK

Hal yang paling esensial dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan studi pendahuluan (*preliminary research*), kualitas pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada DPMPTSP Kabupaten Indramayu dikonstatasi belum optimal. Hal ini diindikasikan dengan berbagai keluhan masyarakat pengguna layanan terhadap beberapa aspek pelayanannya, seperti petugas membuat alur pelayanan dan pemberkasan berbelit-belit, ketidaktepatan waktu dikeluarkannya SIUP, jasa percaloan, dan petugas yang kurang tanggap dalam melayani permohonan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pijakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml *at al.* yang terdiri dari 5 (lima) dimensi pelayanan, yakni: *tangibel, reliability, responsiveness, (daya tanggap), assurance, dan empathy*. Melalui studi ini diharapkan dapat mengungkap berbagai masalah pelayanan yang dihadapi instansi tersebut demi perbaikan kinerja di masa datang.

Kata kunci : pelayanan publik, kualitas pelayanan, dan pelayanan terpadu

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin. Diharapkan agar pelayanan yang diberikan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Terselenggaranya pelayanan publik yang prima, selain akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai elemen integral bagi kesinambungan pemerintahan dan pembangunan; juga merupakan salah satu pintu masuk (*entry point*) terselenggaranya tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*), karena pelayanan publik yang transparan akan dapat mencegah terjadinya korupsi dan berbagai penyimpangan lain dalam penyelenggaraan pemerintahan (Anwar dalam Yosua, 2010:86).

Berkaitan dengan hal di atas, pemerintah Indonesia secara terus menerus memperbaiki kinerja pelayanan aparatur negara dengan menerapkan kemudahan dan penyederhanaan pelayanan bagi masyarakat, salah satu diantaranya dengan menerapkan kebijakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, PTSP dimaksudkan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal. Dalam Undang-Undang tersebut, PTSP diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non-perizinan yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Kebijakan PTSP tersebut merupakan bentuk reformasi sistem pelayanan publik sesuai gagasan demokrasi yang menuntut adanya prinsip-prinsip objektivitas, efisiensi, pertimbangan biaya, dan manfaat serta legalitas formal, sebagaimana pendapat Mas'ood (2003:150) bahwa pelayanan publik yang menerapkan prinsip-prinsip tersebut merupakan bagian esensial dari pengertian *good*

governance. Prinsip-prinsip tersebut apabila diterapkan secara benar dan konsisten akan berimplikasi terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur pemerintah yang pada gilirannya akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur pemerintah karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif. Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Namun lebih daripada itu, menurut (Kasim, 2002:2). masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan etika, dan kearifan (*good judgment*).

Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam mengimplementasikan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang petunjuk teknis pelaksanaannya ditetapkan melalui Peraturan Bupati Indramayu Nomor 27 Tahun 2017. Pembentukan dinas ini dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indramayu melaksanakan 41 jenis pelayanan perizinan. Salah satu di antaranya adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang merupakan surat izin untuk dapat melaksanakan usaha perdagangan. Surat izin tersebut wajib dimiliki oleh setiap orang yang memiliki usaha, baik perorangan (PO), Usaha Kecil Menengah (UKM) kelompok ataupun badan hukum berbentuk CV, koperasi, perusahaan dagang (PD), firma, dan Perseroan terbatas (PT).

Namun demikian, pada saat melakukan pengamatan dalam studi pendahuluan (*preliminary research*) pada DPMPTSP Kabupaten Indramayu ditemukan realitas bahwa pelayanan pembuatan SIUP yang menjadi salah satu kewenangan dari dinas tersebut tidak mencerminkan tujuan pembentukan dinas tersebut, yakni mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan sebagaimana telah dikemukakan.

Beberapa fenomena yang ditemukan antara lain:

- Dalam prosedur pelayanan pembuatan SIUP yang sebenarnya sudah baku dan dibuat semudah mungkin berdasarkan peraturan yang ada, seringkali dikondisikan oleh sebagian petugas menjadi berbelit-belit misalnya dalam alur pelayanan dan pemberkasan persyaratan.
- Ketidaktepatan waktu penerbitan SIUP yang menghambat pelaku usaha dalam memproses kegiatan lanjutan seperti mengajukan pinjaman modal usaha ke Bank, mengikuti lelang atau tender, dan sebagainya.
- Masih ditemukan praktek-praktek percaloan (*rente*). Para pemohon SIUP masih banyak yang menggunakan jasa calo dalam memproses surat perizinan agar cepat dalam pengurusannya. Di depan pintu masuk DPMPTSP Kabupaten Indramayu terdapat tulisan "Calo dilarang masuk" yang mengindikasikan bahwa di dalam dinas tersebut transaksi percaloan seperti sudah biasa terjadi.

- Juga pemohon pembuatan SIUP Non Retribusi dikenakan biaya administrasi, padahal dalam peraturan, pembuatan SIUP jenis ini tidak dikenakan biaya apapun

Selain beberapa permasalahan di atas, permasalahan lainnya adanya pengaduan masyarakat pemohon SIUP secara *online* tidak segera ditindaklanjuti. Layanan pengaduan terkesan menjadi slogan formalitas semata. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan tidak secara serius melakukan evaluasi demi perbaikan kualitas pelayanan ke depan.

Berdasarkan paparan di atas, pelayanan SIUP pada Dinas PMPTSP Kabupaten Indramayu kontraproduktif dengan prinsip-prinsip pelayanan prima yang digaungkan pemerintah. Terlebih kebijakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dikeluarkan oleh pemerintah dalam upaya memperpendek rentang dalam proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan sehingga masyarakat penerima layanan dapat terpuaskan, *sesuai dengan paradigma pelayanan publik saat ini yang memposisikan pengguna layanan sebagai faktor penentu kualitas pelayanan.*

PERMASALAHAN

Beranjak dari pernyataan masalah (*problem statement*) yang dituangkan dalam latar belakang dan fokus masalah, maka rumusan masalah penelitian ini dikemukakan dalam bentuk pertanyaan (*research questions*): Bagaimana kualitas pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu?

KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang..... menyatakan bahwa pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Dengan demikian, daerah memiliki kewenangan dalam membuat berbagai kebijakan, diantaranya kebijakan terkait dengan pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Rasyid (1997:11) merupakan salah satu tugas pokok pemerintahan modern. Dalam hal ini pemerintah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan sertiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama.

Sektor perizinan menjadi *fokus of interest* pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin menjalankan usaha perdagangan dengan memberikan kemudahan, keseragaman dan ketertiban. Dalam hal ini negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak perizinan bagi penduduknya dengan memberikan perlindungan dan pelayanan perizinan berlandaskan pada prinsip keadilan (*equity*) dan persamaan hak (*equality*).

Dalam konteks di atas, Kabupaten Indramayu menyelenggarakan pelayanan pembuatan SIUP melalui pelayanan terpadu satu pintu dalam wadah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Indramayu. Namun dalam implementasinya, ditemukan beberapa hal yang kontraproduktif dengan semangat dibentuknya dinas tersebut, yakni memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan dalam upaya mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain: pelayanan pengurusan SIUP yang berbelit-belit, ketidaktepatan waktu dalam pembuatan, masih ditemukan jasa percaloan, belum optimalnya pelayanan secara *online* terhadap pemohon SIUP, dan beberapa hal lain yang dapat dijadikan indikator sebagai permasalahan dalam pelayanan.

Dalam menilai sejauh mana penyelenggara layanan (*provider*) dapat memuaskan pengguna layanan (*customer*), Zeithaml, Patasuraman, dan Berry (1990:23) mengemukakan

definisi kualitas pelayanan sebagai: “*Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations. Delivery quality service means conforming to customer expectations on a consistent basis.*” Sehingga dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan sesuai dengan harapan konsumen dan sejauhmana pelayanan tersebut memenuhi harapan kustomer secara konsisten. Dalam hal ini Zeithaml *et al.* (dalam Tjiptono dan Chandra, 2007:132-133) mengemukakan dimensi kualitas dari sebuah pelayanan sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyelenggara jasa untuk membantu kustomer dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*assurance*) yaitu perilaku aparat penyelenggara dalam menumbuhkan kepercayaan kustomer terhadap organisasi penyelenggara layanan dan kemampuan menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan. Jaminan juga berkaitan dengan sikap sopan yang ditampilkan, penguasaan pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki aparatur pelayanan.
- 4) Empati (*empathy*) berkenaan dengan sejauhmana penyelenggara layanan mampu memahami masalah yang dialami kustomer dan bertindak demi kepentingan mereka, serta memberikan perhatian secara personal.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*) berkenaan dengan kondisi dan sarana fisik organisasi penyelenggara layanan, perlengkapan material, dan penampilan karyawan.

Adapun kepuasan pengguna layanan didefinisikan Zeithaml (2006:110) sebagai berikut: “*Satisfaction is the customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or services has meet the customer's needs and expectations*”. Artinya kepuasan adalah hasil evaluasi dari konsumen terhadap produk atau jasa di mana produk atau jasa tersebut telah sesuai dengan apa yang konsumen butuhkan dan sesuai dengan harapan mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bermaksud memperoleh gambaran secara objektif tentang pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu dalam upaya mendapatkan pemahaman terhadap berbagai fenomena yang memiliki kaitan dengan masalah penelitian.. Adapun arti “pemahaman” dalam konteks penelitian ini, sebagaimana pendapat Habermas (dalam Bungin, 2007:183), “suatu kegiatan di mana pengalaman dan pengertian teoritis berpadu menjadi satu.” Dengan demikian penelitian ini bersifat deskriptif melalui pendekatan kualitatif.

Dalam upaya mencapai pemahaman, penjarangan data dilakukan melalui perspektif emik, yaitu dari segi kerangka berpikir maupun bertindak subjek penelitian selama proses permohonan SIUP melalui teknik wawancara. Untuk itu diperlukan informasi yang lengkap dan mendalam tentang berbagai fenomena yang terjadi pada latar penelitian secara alami (*natural setting*), baik latar sosial (*social setting*) maupun latar kebendaan (*material setting*) melalui teknik observasi. Latar sosial yang dimaksud ketika pemohon SIUP menyerahkan berkas permohonan pembuatan SIUP kepada Petugas /pegawai pembuat SIUP memberikan pelayanan dengan segera, tanggap, memberikan rasa hormat, sopan, perhatian, dan memberikan pemahaman atas kebutuhan pemohon, dan penampilan pegawai. Adapun latar kebendaan berupa fasilitas fisik pelayanan, peralatan dan perlengkapan kantor seperti komputer, meja, kursi, serta lemari di kantor perizinan kabupaten indramayu. Berbagai fenomena tersebut dipandang peneliti sebagai kesatuan yang khas dan holistik karena satu sama lain memiliki keterkaitan dalam membentuk buruk atau baiknya kualitas pelayanan atas dasar parameter

kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna pelayanan atas jasa yang telah mereka terima. Hal ini dilandasi pendapat Lincoln dan Guba (1985:39) bahwa keutuhan tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteks atau situasinya.

Teknik penjarangan data data dalam penelitian ini, sebagaimana teknik di atas (wawancara dan observasi), juga melalui penelaahan terhadap dokumen-dokumen resmi atau teknik dokumentasi.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pemohon SIUP yang sedang mengurus perizinan pada dinas terkait dan aparatatur penyelenggara pelayanan. Beberapa penyelenggara layanan ditentukan sebagai informan kunci (key informan) melalui teknik sampling purposif. Apa itu unit analisis? Mereka antara lain: Kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Indramayu, Kepala bidang SIUP, dan 2 (tiga) orang petugas pelayanan.

Analisis data dalam penelitian ini dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis pralapanan dilakukan terhadap data sekunder yang dijadikan landasan bagi peneliti dalam menyusun fokus penelitian. Adapun analisis data selama peneliti di lapangan menggunakan model Interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2007:16-21). Dalam model ini, analisis dibagi menjadi 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

KAJIAN PUSTAKA

Hakikat Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratmino dan Winarsih dalam Hardiyansyah, 2011:11). Pernyataan ini senada dengan Sinambela, dkk (2008:5) yang menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan dalam konteks ini berbentuk aktivitas yang diberikan abdi negara/pemerintah untuk membantu, menyiapkan dan mengurus, baik itu berupa barang atau jasa untuk masyarakat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan mereka.

Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Bab 1 Pasal 1 ayat (1) dinyatakan sebagai berikut:

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka organisasi penyelenggara pelayanan publik mempunyai karakteristik *public accountability*, di mana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastiaan bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati

oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan.
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian.
waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan.
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan.
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Penetapan standar pelayanan publik di Negara Kesatuan seperti Indonesia menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik. Standar pelayanan publik seharusnya mengatur hal-hal pokok menyangkut berbagai unsur dari sistem pelayanan publik, seperti *input*, proses, dan *output* (Dwiyanto, 2010:35-36). Standar *input* pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari *input* pelayanan yang berbeda antardaerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Dari sisi *input*, aspek yang penting untuk diatur adalah standar pembiayaan, sarana dan prasarana, kompetensi aparat, dan kewenangan.

Lebih lanjut, Dwiyanto menyatakan (2010:78), standar proses pelayanan mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh birokrasi pelayanan dalam melayani warganya. Termasuk dalam standar proses pelayanan ini adalah standar sikap dan perilaku petugas pelayanan ketika berhubungan dengan warga pengguna, seperti aparat harus bersikap sopan, menghargai martabat warga, menolong (*helpful*), dan ramah. Standar proses juga harus mengatur tentang keharusan pelayanan publik bersifat inklusif dan partisipasif. Yang dimaksudkan dengan inklusif di sini adalah sistem pelayanan publik harus mampu memberikan akses yang sama kepada semua orang, terlepas dari karakteristik subjektifnya. Sedangkan pelayanan partisipasif dimaksudkan agar sistem pelayanan melibatkan warga pengguna dan para pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan tata kelola pelayanan.

Dalam perspektif pelayanan publik, prinsip konsumerisme dijadikan nilai dasar hubungan pemerintahan antara pemerintah sebagai provider dan rakyat sebagai penuntut dan konsumen (Ndraha, 2000:60). Hubungan pemerintahan yang demikian mengharuskan adanya kualitas pelayanan yang memadai, baik dalam proses maupun kualitas produknya. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien, sebagaimana pernyataan Hardiyansyah, (2011:42) bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, bahkan kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan

Pengertian kualitas pelayanan sendiri menurut Zeithaml, Patasuraman, dan Berry (1990:23) adalah: "*Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations. Delivery quality service means conforming to customer expectations on a*

consistent basis.” (Seberapa baik tingkat pelayanan sesuai dengan harapan konsumen dan sejauhmana pelayanan tersebut memenuhi harapan kustomer secara konsisten. Selanjutnya untuk mengevaluasi kualitas dari suatu pelayanan, Zeithaml *et al* (dalam Tjiptono dan Chandra, 2007:132-133) mengemukakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik penyelenggara, peralatan, dan penampilan aparat.
- 2) *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) *Assurance* yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas dalam meyakinkan kepercayaan kustomer;
- 5) *Empathy* yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Objek Penelitian

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi dan Misi

“Terwujudnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Sebagai Institusi Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Yang Unggul Tahun 2021”

Misi

1. Meningkatkan kualitas dan kapasitas pelayanan perizinan dan investasi
2. Meningkatkan investasi
3. Meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pelayanan penanaman modal dan perizinan
4. Meningkatkan profesionalisme aparatur DPMPTSP
5. Mengoptimalkan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian penyelenggaraan pelayanan penanaman modal dan investasi

Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi

Kemudian dalam pasal 2 bagian kesatu dan pasal 3 bagian kedua dijelaskan mengenai kedudukan, tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu berdasarkan Peraturan Bupati Indramayu Nomor 49 Tahun 2016 Tentang Organisasi Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu ...

Kedudukan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah (Sekda). Adapun tugas pokok (DPM-PTSP) membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, DPM-PTSP Kabupaten Indramayu mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;

2. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;
4. Pelaksanaan administrasi Dinas di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;
5. Pelaksanaan pengelolaan UPT;
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsi.

Ketentuan Perizinan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik khususnya Pelayanan Bidang Penanaman Modal dan Perizinan telah menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 22 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Bupati Indramayu Nomor 27 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Lebih lanjut peraturan daerah kabupaten indramayu Nomor 22 Tahun 2012 pasal 11 ayat (2) dan pasal 23 ayat (6), mengamanatkan bahwa ketentuan tentang prosedur dan standar pelayanan satu pintu ditetapkan dengan keputusan Bupati. Prosedur dan Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri atas beberapa loket, meliputi: loket informasi, loket pendaftaran, loket pengambilan izin, loket pengaduan, dan loket pembayaran.

Maksud dari Prosedur dan Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai acuan bagi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu. Tujuannya adalah untuk:

1. Mengoptimalkan sistem pelayanan perizinan
2. Memberikan jaminan kepastian hukum bagi pemohon
3. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia di lingkungan internal
4. Efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan tugas pemerintahan dibidang pelayanan perizinan.

Dalam melakukan pembuatan perizinan pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebagaimana dijelaskan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 26 Tahun 2001 Tentang Izin Usaha Perdagangan. Keputusan Bupati Indramayu Nomor :503/kep.94-DPM-PTSP/2018 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Indramayu Nomor : 503/kep.94-DPM-PTSP/2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu ada ketentuan perizinan diantaranya ialah:

1. Setiap orang, badan usaha atau badan hukum yang akan melaksanakan usaha Perdagangan, kegiatan Jual Beli Barang atau Jasa yang dilakukan secara terus menerus dengan tujuan pengalihan hak atas barang atau jasa dengan disertai imbalan atau kompensasi terlebih dahulu harus mendapatkan SIUP dari pemerintah Daerah.
2. Surat Izin Usaha Perdagangan terdiri dari:
 - 1) Sutar Izin Usaha Perdagangan Mikro modalnya di bawah Rp 50.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan. Wajib memiliki SIUP golongan mikro.
 - 2) Sutar Izin Usaha Perdagangan Kecil modalnya antara Rp 50.000.000-500.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan. Wajib memiliki SIUP golongan kecil.
 - 3) Sutar Izin Usaha Perdagangan Menengah modalnya antara Rp 500.000.000-10.000.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan. Wajib memiliki SIUP golongan sedang.
 - 4) Sutar Izin Usaha Perdagangan Besar modalnya lebih dari 10.000.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan. Wajib memiliki SIUP golongan besar.

Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu

Studi tentang kualitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu ini menggunakan landasan teoritis kualitas pelayanan dari Zethaml *et al.* yang terdiri dari 5 (lima) dimensi, yakni: (1) *tangibles* (berwujud), (2) *reliability* (kehandalan), (3) *responsiveness* (ketanggapan), (4) *assurance* (jaminan), dan (5) *empathy* (empati). Studi ini memberikan gambaran terhadap beberapa dimensi pelayanan di atas sebagai berikut:

Kajian terhadap dimensi *tangibles* menginformasikan bahwa penyelenggaraan layanan pada aspek ini sudah cukup baik. Hampir semua kustomer mengatakan puas terhadap aspek ini: ruang tunggu dan ruang pelayanan yang nyaman, performan petugas yang rapih, berbagai peralatan penunjang pelayanan seperti komputer, foto kopi, mesin tik, dan berbagai peralatan dapat berfungsi secara baik. Kursi disediakan dalam jumlah yang memadai dan ditata secara baik sehingga pemohon SIUP dapat dengan nyaman menunggu giliran tanpa berdesakan; kondisi ruang tunggu selalu dalam keadaan bersih, arsip tertata secara baik di deretan lemari yang diperuntukan untuk itu; serta meja pelayanan didesain sedemikian rupa untuk memudahkan akses pelayanan. Hal ini sesuai pernyataan dari pihak penyelenggara layanan bahwa semua sarana maupun prasarana sudah terpenuhi dan akan terus dilakukan peningkatan agar kustomer merasa puas atas jasa pelayanan yang mereka berikan. Seorang kustomer mengatakan bahwa menjadi sesuatu yang wajar jika fasilitas yang ada seperti ini mengingat anggaran yang dimiliki DPM-PTSP Kabupaten Indramayu tentunya cukup besar.

Pada dimensi *reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Dimensi ini meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya. Hal ini berarti penyelenggara jasa menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (Zeithaml *et al.* dalam Tjiptono dan Chandra, 2007:132-133). Pada dimensi ini, berdasarkan penuturan dari pihak penyelenggara, mereka telah memberikan pelayanan seakurat mungkin sesuai waktu yang dijanjikan berdasarkan Standar Operasional Prosedurs (SOPs) dan peraturan yang berlaku pada dinas tersebut.

Sebenarnya untuk alur pelayanan bisa dilihat dalam Keputusan Bupati Indramayu Nomor: 503/kep.28.3-DPMPTSP/2018. Pertama, petugas memberikan penjelasan sesuai dengan yang diminta oleh pemohon. Selanjutnya, petugas memberikan dan menjelaskan tata cara pengisian yang dimohon, kemudian petugas mempersilahkan kepada pemohon untuk mengisi formulir dan melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi untuk didaftarkan di loket pendaftaran.

Dilihat dari sisi kelembagaan, DPM-PTSP secara organisatoris telah didesain secara baik dalam rangka pemberian pelayanan yang seefisien mungkin kepada masyarakat, rantai pelayanan yang tidak terlalu panjang, dan koordinatif. Alur pelayanan yang sesungguhnya mudah untuk diikuti tersebut, ternyata oleh sebagian besar pemohon dianggap membingungkan. Menurut kustomer, petugas sudah memberikan penjelasan yang baik mengenai prosedur yang harus ditempuh dan berbagai kelengkapan yang harus dipersiapkan pada awal pengajuan permohonan. Dalam pengertian, pihak penyelenggara telah melaksanakan fungsi informatif secara baik. Namun dalam prosesnya, ditemukan beberapa petugas pelayanan tidak segera memproses setelah pemohon menyerahkan berkas-berkas yang telah ditentukan, sehingga proses pelayanan dirasakan oleh kustomer berbelit-belit. Hal ini dituturkan oleh seorang pemohon sebagai berikut:

Alur pelayanan dan pemberkasan pembuatan SIUP tidak semudah yang dijelaskan dalam peraturannya. Petugas seperti sengaja membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan kami harus menunggu antrian dulu dan setelah selesai diminta biaya dalam

pembuatannya sehingga kami sebagai masyarakat kurang puas akan kinerja pelayanan yang diberikan pihak dinas kepada kami dalam memberikan pelayanan.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh beberapa tengah menjalani proses perizinan SIUP di ruang tunggu. Proses penyelesaian pembuatan SIUP yang sedikit tertunda membuat kustomer berpendapat bahwa pelayanan masih jauh dari harapan mereka. Hal ini dapat dimengerti karena pada umumnya mereka membuat SIUP sebagai salah satu persyaratan administratif untuk pengajuan kredit kepada lembaga keuangan dalam usaha penambahan modal kegiatan usaha maupun perdagangan yang harus segera direalisasikan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor: 4 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Terpadu, waktu penyelesaian SIUP adalah lima hari kerja. Setelah persyaratan berkas sudah dinyatakan lengkap akan langsung diproses. Dalam perjalanannya, apabila berkas dinyatakan lengkap maka dalam waktu satu atau dua hari pun SIUP sudah dapat diselesaikan, bahkan bisa diunggu. "Apabila ada keterlambatan, biasanya karena kekurangan berkas persyaratan. Dalam hal ini kami akan memberikan konfirmasi kepada pihak pemohon. Kami sampaikan secara baik-baik agar pemohon melengkapinya." Demikian pernyataan *key informan* penyelenggara layanan.

Berkenaan dengan hal ini, beberapa pengguna jasa layanan mengatakan hal yang sebaliknya. Mereka harus menunggu penyelesaian SIUP lebih dari lima hari kerja bahkan ada yang mencapai dua minggu, padahal menurut penuturan mereka, berkas persyaratan sudah mereka lengkapi. "Kalau penyelesaian lebih dari lima hari, paling alasan petugas dokumennya kurang lengkap, padahal dokumen sudah saya lengkapi semua." Demikian penuturan seorang kustomer yang sudah menjalani proses perizinan sebanyak dua kali dalam bidang usaha yang berbeda.

Proses pelayanan yang dianggap lama tersebut membuat beberapa kustomer mengambil jalan pintas dengan meminta bantuan kepada pihak ketiga sebagaimana pernyataan kustomer berikut:

Kalau saya ketika membuat siup menggunakan jasa calo. Saya dapat informasi dari teman-teman sesama pengusaha, mereka menyarankan jasa calo saja karena di dinas prosedurnya lama dan berbelit. Itu saya lakukan untuk menghemat waktu, karena sebagai pengusaha saya sibuk melayani pelanggan, menggunakan jasa calo lebih membantu. Saya bayar sejumlah dua juta dan hari itu juga saya serahkan berkas yang dibutuhkan kepada calo, pagi diproses siang hari sudah jadi dan selesai. Sementara saya bekerja di sini seperti biasa, tanpa terganggu.

Pernyataan kustomer tersebut berbeda dengan pernyataan pihak penyelenggara layanan yang membantah transaksi percaloan di instansi mereka sebagai berikut:

Tidak ada transaksi percaloan di sini, semua masyarakat harus mengurus sendiri atau kalau memang sibuk bisa mewalihkan kepada orang lain dengan syarat dan ketentuannya. Kami di sini berusaha menutup akses percaloan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu dengan memberikan tulisan "calo di larang masuk."

Berdasarkan observasi, memang tertera tulisan "Calo di larang masuk" yang terpampang pada sebuah sudut ruang pelayanan. Tulisan tersebut mengundang berbagai interpretasi. Persepsi pihak penyelenggara layanan, tulisan tersebut dimaksudkan bahwa dinas tidak melayani jasa calo dalam pengurusan SIUP sementara persepsi masyarakat kata "dilarang masuk" dikonotasikan sebatas 'calo dilarang masuk ke dalam ruangan', sehingga, secara implisit, terkesan jasa pihak ketiga dalam pengurusan SIUP terkesan dilegalkan oleh instansi tersebut. Ketentuan yang mengatur pengurusan SIUP dapat diwakilkan kepada orang lain, secara tidak langsung membuka ruang terjadinya transaksi jasa pihak ketiga dalam pengurusan SIUP.

Pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) terjadi kesenjangan antara persepsi penyelenggara layanan dan penerima layanan. Pihak penyelenggara layanan telah bekerja secara maksimal dalam membantu proses perizinan hingga pemohon mendapatkan apa yang menjadi keperluannya. "Kami bantu dengan sepenuh hati ketika masyarakat membutuhkan bantuan. Kami usahakan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin karena itu sudah menjadi tugas kami di DPM-PTSP Kabupaten Indramayu." Pernyataan tersebut berbeda dengan pernyataan pengguna layanan yang menganggap bahwa petugas pelayanan kurang tanggap dalam melayani mereka.

Ketika berlangsungnya proses pelayanan pembuatan SIUP, saya melihat dan merasakan langsung kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada kami. Mereka kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat pemohon SIUP, misalnya pada waktu saya mau mengajukan permohonan, mereka hanya bilang: "Tunggu sebentar ya Pa. Saya menunggu lumayan lama sampai kemudian baru dipanggil."

Pemohon lainnya memberikan pernyataan yang sedikit berbeda. Menurutnya petugas segera memberikan pelayanan karena sebelumnya pemohon sudah membuat janji dengan salah seorang petugas di sana, sehingga proses pengajuan permohonan dapat ditindaklanjuti secara cepat. Pernyataan ini memunculkan interpretasi yang kurang baik atas kinerja penyelenggara layanan, karena mengabaikan hak pemohon untuk mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak dibeda-bedakan dalam mendapatkan pelayanan.

Dalam konteks permasalahan di atas, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Dalam hal ini Hardinyansyah (2011:28) menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan.

Berkenaan dengan hal di atas, Dwiyanto (2010:35-36) menyatakan bahwa standar pelayanan publik seharusnya mengatur hal-hal pokok menyangkut berbagai unsur dari sistem pelayanan publik, seperti *input*, proses, dan *output*. Dalam standar proses diatur tentang keharusan pelayanan publik bersifat inklusif, yakni sistem pelayanan publik harus mampu memberikan akses yang sama kepada semua orang, terlepas dari karakteristik subjektifnya. Dengan demikian, terjadinya kesenjangan antara persepsi penyelenggara layanan dan penerima layanan pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dapat diminimalisir apabila DPM-PTSP Kabupaten Indramayu menerapkan standar pelayanan, khususnya standar proses secara konsisten.

Sesungguhnya DPM-PTSP Kabupaten Indramayu menyediakan pelayanan dan pengaduan secara *online* dalam upaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan dan pengaduan bertujuan untuk mengevaluasi dan memaksimalkan kegiatan pelayanan yang telah dijalankan oleh pemerintah untuk perbaikan kinerja ke depan. Namun berdasarkan hasil wawancara dan observasi didapatkan informasi bahwa bentuk pelayanan ini belum optimal diterapkan di DPM-PTSP Kabupaten Indramayu. Beberapa pemohon bahkan belum mengetahui adanya bentuk pelayanan ini dan menanyakan bagaimana proses dan mekanismenya kepada peneliti. Hal ini mengindikasikan bahwa DPM-PTSP Kabupaten Indramayu masih belum maksimal dalam mensosialisasikan pelayanan dan pengaduan secara *online* kepada masyarakat, padahal pengakuan terhadap hak-hak warga untuk melakukan pengaduan atas praktik pelayanan yang telah mereka dapatkan sangat diperlukan. Untuk mendukung hal tersebut, Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik menjamin hak warga untuk

melakukan pengaduan dan mewajibkan organisasi penyelenggara dan atau *ombudsman* untuk menanggapi pengaduan tersebut.

Selanjutnya, pada dimensi *assurance* penelitian diarahkan pada aspek kredibilitas dan kompetensi petugas penyelenggara layanan. Pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang sama, perlakuan jujur, dan transparansi (Dwiyanto, 2010:78). Dua hal terakhir ini yang tampaknya menjadi masalah yang perlu diseriisi oleh pihak DPM-PTSP Kabupaten Indramayu dalam menyelenggarakan layanan publiknya, yakni aspek jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Berdasarkan prosedur dan standar pelayanan pada DPM-PTSP Kabupaten Indramayu, pemohon (SIUP) tidak dikenakan biaya atau non-retribusi. Dari 41 jenis yang dikeluarkan oleh izin, DPM-PTSP Kabupaten Indramayu hanya 2 (dua) yang berretribusi, yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan trayek. Namun berdasarkan wawancara dengan beberapa pemohon, mereka menyatakan masih harus mengeluarkan biaya dalam pengurusan SIUP sebagaimana penjelasan seorang pengguna layanan berikut:

Kita tidak *tau* retribusinya berapa. *Pas* diserahkan di loket penyerahan, saya tanyakan ke petugas yang ada di loket penyerahan, mereka meminta sebesar Rp.800.000,00. Ya sudah saya serahkan uang sebesar yang diminta itu, kemudian petugas hanya menyampaikan nanti kami kabari lagi untuk pengambilan SIUP-nya via telepon. Lebih dari lima hari saya menunggu ada sekitar 2 minggu akhirnya saya dapat kabar untuk SIUP bisa diambil di kantor dinas.

Berkenaan dengan kompetensi sumber daya manusia penyelenggara pelayanan, misalnya kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, kustomer yang diwawancarai tidak seorang pun yang mengeluhkan tersebut. Menurut pihak penyelenggara layanan, petugas bekerja sudah sangat baik dan profesional. Mereka mengoperasikan alat bantu pelayanan secara cekatan: teliti, cermat, dan tepat karena pada umumnya petugas bekerja sudah cukup lama di bidangnya

Pada dimensi kualitas pelayanan yang terakhir yakni empati, kajian terhadap beberapa aspek dalam dimensi ini menunjukkan adanya berbagai keluhan dari pemohon SIUP. Pada aspek komunikasi misalnya. Menurut Zethaml *et al.* (dalam Tjiptono dan Chandra, 2007:132-133) aspek komunikasi berkaitan dengan kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. Pada aspek ini beberapa kustomer mengeluhkan petugas tidak langsung mencatat dan menerima masukan yang diberikan. Komunikasi yang terjalin antara kustomer dengan petugas layanan hanya terjadi pada waktu pemohon mengajukan permohonan dan saat petugas menginformasikan SIUP telah dapat diambil oleh pemohon, komunikasi terakhir biasanya via telepon.

Keterlambatan dalam penyelesaian SIUP menjadi indikator lemahnya komitmen penyelenggara layanan dalam memahami pelanggan (*understanding the customer*). Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan, karena mereka pada umumnya membutuhkan SIUP dengan segera sebagai bukti legalitas usaha, terlebih dalam berurusan dengan pihak otoritas keuangan seperti Bank dan lain-lain.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan SIUP DPM-PTSP Kabupaten Indramayu masih belum optimal pada beberapa dimensi: *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* Dimensi kehandalan yang belum optimal ditemukan dalam prosedur pelayanan pembuatan SIUP, seperti alur pelayanan dan pemberkasan persyaratan yang dirasakan oleh masyarakat berbelit-belit, masih adanya keterlambatan dikeluarkannya SIUP yang akan menghambat para pemohon dalam berurusan dengan pihak otoritas keuangan seperti Bank dan lain-lain dan masih terjadi proses percaloan.

Dalam dimensi *responsiveness*, petugas pelayanan masih kurang tanggap akan kebutuhan para pemohon SIUP dan masih belum optimal dalam melaksanakan pelayanan dan pengaduan secara *online*. Selanjutnya pada dimensi *assurance*, masih ditemukan adanya biaya yang dikeluarkan oleh para pemohon dalam SIUP non-retribusi. Terakhir pada dimensi empati, aparatur masih belum menjalin hubungan baik secara personal dengan pemohon SIUP. Kekurangtanggapan aparatur dalam mensikapi hal-hal yang menjadi keluhan para pemohon SIUP, menjadi indikator masih lemahnya komitmen penyelenggara layanan dalam memahami pelanggan.

SARAN

Pihak DPM-PTSP Kabupaten Indramayu, khususnya penyelenggara layanan SIUP hendaknya lebih serius melakukan berbagai peningkatan kualitas pelayanan dengan cara melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan, juga aparatur meningkatkan komitmen terhadap standar minimal pelayanan yang ada. Dalam hal ini pengaduan secara *online* harus segera dioptimalkan karena pengaduan masyarakat akan menjadi dasar evaluasi bagi perbaikan kinerja di masa datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. Khoirul, 2010. Citizens Character dan Citizens Report Card dalam Peningkatan Pelayanan Publik dalam *Menuju Pelayanan Prima: Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Bungin, Burhan, 2007, *Penelitian Kualitatif (komunikasi ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya)*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- _____, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Miles, B. Matthew dan Huberman, Michel A., 1992. *Analisis Data Kualitatif* (alih bahasa: Tjetjep Rohendi). Jakarta : UI Press.
- Moleong, Lexy j, 1999, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, 1996, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tarsito.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni.
- Rewansyah, Asmawi, 2011. *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta : STIA- LAN Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra, 2007. *Service Quality and Satisfaction*. Jogyakarta : Andi Offset.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, and L.L Berry, 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Peraturan Perundangan-undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 07/M-DAG/PER/9/2017 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor : 22 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Bupati Indramayu Nomor : 28 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Indramayu Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Keputusan Bupati Indramayu Nomor : 503/kep.28.3-DPMPTSP/2018 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Indramayu Nomor:503/Kep.94-DPM-PTSP/2017 Tentang Prosedur dan Standar Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Indramayu.