

## ARTIKEL

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IJIN USAHA PERDAGANGAN DI KANTOR BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (BPPT) KOTA SEMARANG

Oleh :

Didi Hadiyanto Reinaldi, Ida Hayu DM, Rihandoyo

**Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana.Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRACT

*Manufacturing services permit trading is a form of public service provided by the local government to the public and regulated by Regulation No. 6 of 2009. Permit trading is to control any activity that causes interference place of business, hazards, losses from time to time, so as not to interfere with the preservation of the business and harm society. This study aims to analyze quality of service to manufacturing trade business license granted to prospective entrepreneurs in the Integrated Licensing Service Agency (BPPT) Semarang.*

*This study used a qualitative descriptive method. The locus of this study in the office of the Integrated Licensing Service Agency (BPPT) of Semarang and the focus Making Service Quality Trading Business License. The data source using the primary data source and secondary data. The research instrument uses the researcher as research instrument, interview guide, informer. Technique selection study using purposive sample of informants. Techniques of data collection through interviews, observation, documentation and literature. Data analysis techniques using domain data analysis techniques.*

*In this study there were 5 observed phenomenon that service procedures, clarity attendant service, speed of service, the reasonableness of the cost of services, as well as the certainty of the service charge. From the results obtained clarity and reasonableness of service personnel has found that the cost of servicing a good result. As for the procedure of service, speed of service and assurance services necessary costs of particular concern because it is considered less than the maximum.*

*Keywords: Public Services, Business License Trade, Quality Service*

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Perubahan beberapa era pemerintahan yang terjadi dalam Negara ini, belum sepenuhnya mengubah tatanan pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang layak bagi warga negaranya. Masih banyak masyarakat yang menggunakan pola “jalan belakang” di dalam pengurusan perijinan. Salah satu faktor yang mempengaruhi pola masyarakat seperti ini adalah pelayanan publik yang diberikan terkesan lambat atau ditunda-tunda. Secara tidak langsung hal ini menuntut peran pemerintah agar menyediakan petugas pelayanan publik yang kompeten.

Sebagai instansi yang menangani proses pelayanan perijinan usaha perdagangan, Kantor BPPT dirasa belum maksimal dalam melakukan tugasnya. Masyarakat mengharapkan agar BPPT memberikan pelayanan yang sederhana, mudah, cepat, tidak berbelit-belit, biaya yang masuk akal dan pasti, serta terdapat kepastian dan kejelasan prosedur. Berdasarkan data yang diperoleh dari BPPT, SIUP

merupakan salah satu ijin yang paling sering dibuat oleh masyarakat

### B. TUJUAN

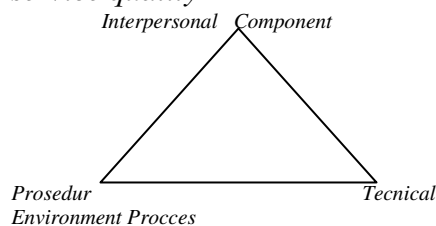
Tujuan penelitian dimaksudkan untuk memberikan arah yang tepat dalam proses dan pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan agar penelitian tersebut berjalan sesuai dengan apa yang hendak dicapai. penelitian ini dimaksudkan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pembuatan surat ijin usaha perdagangan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang

### C. TEORI

Teori yang digunakan adalah :

1. Teori Murgan&Murgatroyd “*The triangles of balance in service quality*”



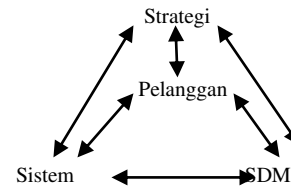
Model diatas merupakan segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah interpersonal komponen dari suatu pelayanan, interpersonal komponen lebih menitik beratkan pada sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*) yaitu bagaimana para

pegawai menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha bersikap ramah pada saat berusaha membantu dalam memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati. Sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati kontak fisik dan prosedur serta komponen proses, yaitu dirancang sedemikian rupa namun tidak sampai pelanggan sehingga mereka dapat melakukan akses dengan mudah. Pada sisi sebelah kanan didapati komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan yaitu bahwa penyedia jasa, pegawai dan sumber daya fisik mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

Bahwa dalam menyediakan pelayanan yang terbaik perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen yaitu *interpersonal component*, *produces environment/process component*, and *technical professional component* untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini berarti terlalu menekankan pada komponen proses atau prosedur akan memberikan kesan pelayanan yang berbelit-belit dan rumit, terlalu menekankan pada komponen *interpersonal* akan menimbulkan persepsi bahwa penyedia pelayanan kurang profesional dan teknis dari pelayanan akan berkurang member kesan bahwa pelayanan yang dilakukan secara

profesionalitas mempunyai kecenderungan tidak ada perhatian pada pelanggan.

## 2. Teori Fandy Tjiptono "Total Quality Service"



Keterangan:

1. Strategi, pertanyaan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.
2. Sistem, program, prosedur dan sumbernya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa/layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
3. SDM, karyawan disemua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsive terhadap kebutuhan pelanggan.

Tujuan keseluruhan adalah mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggungjawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

## 3. METODE

1. Desain Penelitian menggunakan tipe Penelitian Deskriptif.
2. Lokasi dan Fokus Penelitian
  - ▣ Lokus penelitian di Kantor Badan Pelayanan Perijinan

Terpadu (BPPT) Kota Semarang.

- ▣ Fokus Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan.
- 3. Sumber Data  
Sumber data menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder
- 4. Instrumen penelitian  
menggunakan peneliti sebagai instrumen penelitian, interview guide, informan.
- 5. Teknik penentuan informan penelitian  
menggunakan *purposive sample*
- 6. Teknik pengumpul data  
dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka
- 7. Teknik analisis data  
menggunakan tehnik analisis data domain

## PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

#### Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pembuatan SIUP pada Kantor BPPT Kota Semarang terlalu rumit atau denga kata lain pemohon harus melalui banyak alur sehingga membuat para pemohon banyak yang melalaikan syarat yang seharusnya dibutuhkan. Harapan dari sebagian besar pemohon yang notabene pengusaha yaitu menginginkan prosedur yang lebih praktis, mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dalam pelaksanaannya. Adanya penyederhanaan prosedur atau proses pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat ijin usaha perdagangan. Hingga nantinya dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan para penerima pelayanan atau pemohon surat ijin

usaha perdagangan, karena ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Dengan begitu kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

#### Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan yang ada sudah menerapkan *job description* yang ada. Pihak pengusaha menilai bahwa kantor BPPT Kota Semarang antara pelayanan yang mereka berikan sudah sesuai dengan tugas dan wewenang mereka. Dari petugas Kantor BPPT Kota Semarang menyatakan hal yang serupa bahwa pelayanan yang mereka berikan sesuai dengan yang ada pada mereka. Dan hal tersebut sudah menjadi ketentuan yang tidak dapat dikerjakan bahkan oleh orang lain sekalipun. Pelayanan yang sesuai dengan *job description* diharapkan membuat pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu dengan meminimalkan kesalahan yang dilakukan oleh petugas.

#### Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan pembuatan surat ijin usaha perdagangan, pihak pengusaha selaku pemohon surat ijin usaha perdagangan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, karena pelayanan tersebut dirasa tidak tepat waktu. Ketepatan waktu penyelesaian pembuatan surat ijin usaha perdagangan dinilai sangat penting bagi penerima pelayanan. Harapannya adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat terselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Terdapat

keluhan yang kurang mendapat respon dari Kantor BPPT Kota Semarang dinilai mengecewakan, karena mereka menginginkan keluhan tersebut ditanggapi atau paling tidak ada kelanjutannya. Kalau dilihat dari beberapa pernyataan dari pihak Kantor BPPT Kota Semarang, mereka selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk kepuasan pelanggan (pemohon surat ijin usaha perdagangan).

### **Kewajaran Biaya Pelayanan**

Kewajaran biaya pelayanan pembuatan surat ijin usaha perdagangan oleh Kantor BPPT Kota Semarang sudah memenuhi harapan dari pemohon ijin tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari pihak pengusaha yang menyatakan bahwa mereka merasa puas karena peraturan daerah yang menyatakan bahwa setiap perusahaan yang mengajukan permohonan SIUP baru tidak dikenakan retribusi itu terjadi pada kenyataan yang ada, tidak adapungutan biaya pada saat pengusaha tersebut hendak membuat surat ijin usaha perdagangan.

### **Kepastian Biaya Pelayanan**

Kepastian biaya pelayanan sudah sesuai dengan ketetapan. Meskipun sudah ada kesesuaian biaya tersebut, namun nyatanya kondisi dilapangan berkata lain. Masih ada pula pungutan diluar itu guna melancarkan proses pembuatan perijinan tersebut. Adanya pungutan tak lain karena faktor kedua belah pihak yaitu pemberi layanan dan penerima layanan itu sendiri. Menurut para

informan hal itu sudah menjadi terbiasa, membudaya dan sulit untuk dihilangkan

## **PENUTUP**

### **A. SIMPULAN**

Kualitas pelayanan pembuatan surat ijin usaha perdagangan pada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang dirasa kurang memuaskan karena belum bisa memenuhi harapan para pelanggan, yang dimaksud yaitu pembuat surat ijin usaha perdagangan. Pelayanan yang diberikan masih belum maksimal

#### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan pembuatan surat ijin usaha perdagangan pada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang dinilai oleh para pengguna jasa layanan yang menyatakan bahwa proses kegiatan yang dilakukan petugas masih rendah, terlihat bahwa masih adanya kesamaan kegiatan atau pengulangan kegiatan yang dilakukan oleh petugas yang menjadikan proses menjadi panjang dan terkesan berbelit-belit.

#### **2. Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan dirasa kurang maksimal. Mengenai kecepatan pelayanan, pihak pengusaha selaku pemohon surat ijin usaha perdagangan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, karenan pelayanan yang ada dirasa tidak tepat waktu.

#### **3. Kepastian Biaya Pelayanan**

Kepastian biaya pelayanan pembuatan surat ijin usaha

perdagangan pada Kantor BPPT Kota Semarang sudah sesuai dengan ketentuan. Meskipun sudah ada ketentuan mengenai biaya yang akan dibebankan kepada pemohon, namun dengan kondisi nyatanya masih ada pungutan lain diluar biaya yang telah diatur dalam regulasi yang sudah ada. Hal inilah yang membuat para pengusaha merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karena untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu harus dibebani dengan biaya lain yang harus dikeluarkan. Meskipun jumlah yang dikeluarkan tidak terbilang besar, namun hal tersebut tentunya kurang sesuai dengan etika pelayanan publik.

## **B. REKOMENDASI**

1. Kemampuan Kantor BPPT Kota Semarang untuk melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan sangat diharapkan guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan dan untuk memenuhi harapan pemohon surat izin usaha perdagangan karenan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Rekomendasi yang dapat peneliti berikan dalam hal penyederhanaan proses yaitu tidak adanya proses pengulangan pekerjaan / pemeriksaan berkas secara

berulang-ulang dirasa tidak perlu pada tiap tahapan, lebih mengefisiensikan jarak antar loket pelayanan supaya pemohon surat izin usaha perdagangan tidak terlalu lelah.

2. Kecekatan serta kemampuan petugas Kantor BPPT Kota Semarang selaku pembuat surat izin usaha perdagangan yang masih belum memenuhi kriteria standar pelayanan yang ada dapat diperbaiki melalui saran berikut ini, yaitu dengan cara memberikan pelatihan, seminar, diklat bahkan studi banding untuk meningkatkan pelayanan supaya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dihasilkan dan meningkatkan kesadaran petugas bahwa tugas utama mereka adalah untuk memberikan pelayanan yang baik untuk para pemohon yang menggunakan jasa pelayanan Kantor BPPT Kota Semarang.
3. Guna menciptakan etika kualitas pelayanan yang baik dan bersahaja di mata masyarakat. Terlebih dalam hal biaya, saran yang dapat penulis rekomendasikan yaitu adanya tindakan dan sanksi tegas dari Kepala Kantor BPPT yang sekiranya berwenang kepada para pegawai yang sekiranya meminta/menerima pungutan/biaya kepada/dari pemohon pembuatan surat izin usaha perdagangan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, Antep Adya, 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk*

***Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan.*** Jakarta: ELEX Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Tjiptono, Fandy. 1997. ***Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS).*** Yogyakarta: Penerbit ANDI

Warella, Y. 1997. ***Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik.*** Semarang: FISIP UNDIP