

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
SURAT IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL
DI KECAMATAN KARANG INTAN**

Oleh : Muhammad Rizky Irsandy
Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

Dosen Pembimbing :
Dr. H. Muhammad Uhaib, M. Si
Akhmad Nikhrawi Hamdie, S.Sos., SH., MH

ABSTRAK

Muhammad Rizky Irsandy, NPM 17120238 Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar. Penelitian dibimbing oleh Bapak Dr. H. Muhammad Uhaib, M. Si sebagai pembimbing utama dan Bapak Akhmad Nikhrawi Hamdie, S.Sos., SH., MH sebagai co-pembimbing.

Antusias PUMK di Kecamatan Karang Intan yang lumayan tinggi untuk mendirikan Usaha Mikro dan Kecil yang mencakup perizinan dasar menempati lokasi/domisili, melakukan kegiatan usaha baik produksi maupun penjualan barang dan jasa. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas Pelayanan public dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar.

Penelitian ini pula menggunakan metode kualitatif dan tipe deskriptif. Adapun sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dipakai yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model data, reduksi data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar Dalam Pembuatan IUMK telah terlaksana dengan cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan terlaksananya dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Empathy* yang terlaksana dengan baik, namun pada dimensi *Reliability dan Assurance* peneliti menemukan tidak terdapat jaminan atau kepastian mengenai penyelesaian waktu untuk pembuatan IUMK dari pihak Kantor Kecamatan Karang Intan.

Kata Kunci : Pelayanan, IUMK, Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar

ABSTRACT

Muhammad Rizky Irsandy, NPM 17120238 analysis quality of services for Making Micro and Small Business Permits (IUMK) at the Karang Intan District Office, Banjar Regency. The research was guided by Mr. Dr. H. Muhammad Uhaib, M. Si as the main counselor and Akhmad Nikhrawi Hamdie, S.Sos., SH., MH as co-counselor.

The enthusiasm of PUMK in Karang Intan Subdistrict is quite high to establish Micro and Small Businesses which includes basic licensing to occupy location / domicile, conducting business activities both in the production and sale of goods and services. This study aims to analysis quality of services for Making Micro and Small Business Permits (IUMK) in the Karang Intan District Office of the Banjar District and to find out what factors are hampering the Micro and Small Business Licensing Service (IUMK) in the Karang Intan District Office of the Banjar Regency.

This study also uses qualitative methods and descriptive types. The data sources used are primary and secondary. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques using data models, data reduction and conclusion drawing.

The results of this study indicate that public services performed by Karang Intan District employees of Banjar District in the Making of IUMK have been implemented quite well. This is evidenced by the implementation of the dimensions of service quality which include Tangiables, Responsiveness and Empathy which are done quite well, but in the Reliability and Assurance dimension researchers found no guarantee or certainty regarding the completion of the IUMK from the Karang Intan District Office.

Keywords: Services, IUMK, Karang Intan District, Banjar Regency

PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya akses kemudahan yang diberikan oleh pemerintah saat ini maka pemerintah dituntut untuk terus memberikan inovasi secara berkelanjutan. Salah satu aktivitas/kegiatan yang dilakukan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada unit-unit/bagian-bagian yang ada di dalam organisasi maupun di luar organisasi. Kualitas pelayanan nantinya menentukan bagaimana penilaian masyarakat mengenai usaha pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi, kelompok atau individu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan Surat IUMK (Izin Usaha Mikro dan Kecil).

Pada beberapa tahun terakhir, pemerintah terus menggalakkan sosialisasi mengenai kemudahan dalam pembuatan Surat IUMK hal ini dikarenakan Usaha Mikro Kecil memiliki potensi sangat besar bagi perekonomian Indonesia. UMK merupakan tulang punggung ekonomi, sebab UMK memberikan kontribusi yang cukup besar bagi perkembangan perdagangan dan pertumbuhan perekonomian di Indonesia.

Salah satu Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam pembuatan IUMK adalah Kantor Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar. Kantor Kecamatan Karang Intan terletak di Jl.Melati, No.1 Desa Karang Intan Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar.

Kegiatan/aktifitas pelayanan publik yang diberikan dapat dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penilaian yang diberikan oleh masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik tersebut. Kegiatan/aktifitas yang dapat dilakukan guna mengetahui kualitas pelayanan publik adalah dengan menghubungkan kualitas penilaian ,menurut hardiyansah dengan apa yang terjadi di lapangan.

Adapun tujuan dilaksanakannya kegiatan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yakni daya tanggap, kehandalan, jaminan, perhatian dan kemampuan fisik yang diberikan kepada masyarakat yang tinggal di Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar.

METODE

Dalam penelitian ini ada beberapa metode dalam memperoleh data. Adapun metode dalam mengumpulkan data, yaitu sebagai berikut :

1. Metode pengamatan (*observasi*) yaitu tehnik pengumpulan data pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Kantor Kecamatan Karang Intan, fasilitas serta kegiatan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Karang Intan sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.
2. Metode dokumentasi adalah mendapatkan data, baik data primer maupun sekunder. Dokumen ialah teknik pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai dokumen-dokumen resmi atau bahan tertulis, baik berupa artikel, daftar kegiatan, maupun agenda yang terkait dengan objek penelitian seperti berbagai arsip yang ada pada Lembaga, Badan, serta Instansi, maupun seluruh informan yang terkait dalam objek penelitian ini.
3. Metode wawancara adalah metode pengumpul data yang sering digunakan dalam metode penelitian survei dengan responden untuk mendapatkan informasi tentang isu-isu yang menarik minat peneliti. Wawancara pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data secara

langsung dari responden penelitian setelah mendapatkan data dari hasil observasi, baik berupa data primer maupun sekunder.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Kualitatif yakni *model interaktif* yang terdiri dari empat (4) tahap yang merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan :

Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Data
Proses pengumpulan data harus melibatkan sisi aktor (informan), aktivitas, latar atau konteks terjadinya peristiwa.
- b. Reduksi Data
Data yang diperoleh dari lapangan kemudian diproses, dipilih dan kemudian dirangkumkan agar lebih fokus.
- c. Penyajian data (Data Display)
Penyajian data guna mempermudah bagi penelitian untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.
- d. Kesimpulan /verifikasi
Analisa dilakukan secara terus menerus baik sebelum maupun sesudah pengumpulan data guna menarik kesimpulan yang dapat menggambarkan suatu pola tentang peristiwa yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Daya tanggap (responsiveness)
Daya tanggap atau Responsiveness adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan hasil penelitian untuk daya tanggap pegawai Kecamatan sudah cukup baik, terutama dalam hal tanggung jawab karena sudah datang tepat waktu, pembersihan loket sebelum berkerja, follow up antara atasan dan bawahan serta memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat yang ingin berurusan. Hal ini juga terlihat dari kemauan staff PM yang memberikan nomor Handphonenya kepada masyarakat apabila surat IUMK sudah selesai.
2. Keandalan (reliability)
Kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus disesuaikan untuk pelanggan, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja yang diberikan oleh pegawai kecamatan Karang Intan bahwasanya setiap pihak yang terkait dalam pemberian pelayanan pada masyarakat mengenai keandalan sudah dapat dikatakan dilakukan dengan sangat maksimal, mengenai kendala-kendala yang dialami pada saat kegiatan administrasi, sistem, dan tata cara pelayanan pun sudah sesuai dengan prosedur yang diarahkan oleh Bupati.
3. Jaminan (Assurance)
Merupakan Pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan (organisasi) untuk menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen; komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
Berdasarkan hasil penelitian mengenai jaminan penerbitan IUMK yang dilakukan Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar dikatakan masih harus dibenahi. Dari segi kredibilitas, pihak Pelayanan Kecamatan Karang Intan masih tidak bisa memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Pelaksanakan penerbitan IUMK di kecamatan tersebut belum tepat waktu.

4. Perhatian (*Emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian Pihak Pelayanan Kecamatan Karang Intan sendiri mengklaim bahwasanya penerbitan IUMK sudah dilaksanakan dengan baik dan jika ada informasi yang harus diterima oleh masyarakat selalu diinformasikan secara langsung maupun tidak langsung oleh karenanya pengoperasian pelayanan IUMK sudah dapat dikatakan nyaman bagi pelanggan.

5. Kemampuan Fisik (*Tangibles*)

Kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan hasil penelitian Pelayanan Kecamatan Karang Intan telah menunjukkan adanya aspek pelayanan dalam Dimensi bentuk Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, sesuai hasil wawancara dengan para pemohon IUMK.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Daya tanggap (*Responsiveness*) disimpulkan baik, karena bersesuaian dengan indikator-indikator daya tanggap sendiri yakni pegawai datang tepat waktu, pemberian pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat desa, terdapat follow up dari masing-masing kasi jika ada tugas yang masih belum terselesaikan, dan penyampaian informasi kepada masyarakat desa dilaksanakan dengan jelas.
2. Keandalan (*Reliability*) disimpulkan cukup baik, karena terdapat satu 2 indikator yang terpenuhi yakni keandalan dalam melaksanakan tugas dan tidak membedakan antara satu warga dengan warga lain dan 1 indikator yang tidak terpenuhi adalah keandalan dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Hal inilah yang menjadi poin negative bagi kualitas pelayanan pelayanan public di Kecamatan Karang Intan karena belum bisa memenuhi standar waktu yang sudah di berikan dari Kecamatan yakni dapat terselesaikan selambat-lambatnya 2 hari dari penyerahan berkas formulir.
3. Jaminan (*Assurance*) disimpulkan cukup baik, karena untuk indicator komunikasi, keamanan, kompetensi dan sopan santun sudah dijalankan dengan baik di setiap harinya akan tetapi untuk indicator kredibilitas dalam penyelesaian waktu masih dikatakan kurang baik karena menjadi masalah bagi masyarakat yang ingin segera dalam mengurus IUMK.
4. Perhatian (*Emphaty*) disimpulkan baik, karena untuk perhatian yang bersifat individual dari pegawai ke masyarakat sudah dijalankan dengan baik dan sesuai untuk memahami kemauan konsumen, sehingga tidak ada complain dari masyarakat desa mengenai perhatian pegawai dalam menyelesaikan tugas.
5. Kemampuan Fisik (*Tangibles*) disimpulkan baik, karena untuk kemampuan sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Karang Intan sudah memadai meliputi

fasilitas fisik maupun non fisik oleh karenanya sudah dapat menunjang penyelesaian tugas pelayanan di Kecamatan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Kecamatan Karang Intan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk dimensi Daya Tanggap agar tidak menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan pada masa pandemic Covid, maka disampaikan kepada masyarakat bahwa kecamatan saat ini memiliki jadwal piket agar tetap melaksanakan protocol kesehatan yakni physical distancing dan social distancing.
2. Untuk dimensi Keandalan agar pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan untuk akurat dan terpercaya maka apabila ada masyarakat desa yang ingin melakukan pembuatan IUMK maka staff pelayanan dapat melihat kondisi di lapangan terlebih dahulu, jika camat melakukan dinas luar maka segera disampaikan kepada msayarakat mengenai kondisi yang ada sehingga menjadi acuan jika adanya keterlambatan dalam proses pembuatan.
3. Untuk dimensi Jaminan maka agar tidak menjadi masalah dalam kredibilitas waktu maka untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat desa yang berurusan sesuai dengan penjelasan camat bahwa didiskusikan kembali apakah untuk signature digital dapat dilaksanakan di kecamatan untuk mempermudah proses pembuatan.
4. Untuk dimensi Perhatian yang sudah baik maka saran yang diberikan oleh peneliti adalah mengarahkan kembali bagi masyarakat desa yang berurusan agar dapat mengisi kotak saran yang sudah disediakan.
5. Untuk dimensi kemampuan fisik di masa pandemic Covid-19 maka diharapkan protocol kesehatan yang di himbau oleh pemerintah dapat dilaksanakan dengan baik yakni kewajiban menggunakan masker, keharusan mencuci tangan, serta pengecekan suhu tubuh sebelum masuk ruangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta :Elex Media Komputindo
- Hardiyansyah,2011.Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Julita,Ami.201.Pelaksanaan izin usaha mikro dan kecil gratis di kecamatan sukajadi kota Pekanbaru. JOM FISIP Vol.4 No.1 *diakses pada tanggal 29 april 2020*
- Lupiyoadi,Rambat.2001.Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi. Depok. Salemba Empat
- Moleong, J. Lexy. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi revisi* . Bandung : Rosda.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung :Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik Versi II*. Bandung : Alfabeta
- Rahayu, Ning.2020.Terus disosialisasikan, minat perizinan UMK di DKI
- Salman,Ghinan.2018.Ratusan Ribu pelaku usaha tak miliki IUMK.

- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : PT RefikaAditama
- Sugiyono.2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Taufiqurokhman.,Satisvi,Evi.2018.Teori dan perkembangan manajemen publik.Tangerang :UMJ Press
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi pertama. Yogyakarta
- Wiryo, Singgih.2017.Sulitnya perizinan masih menjadi kendala UMKM di Tangerang. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Tim penyusun, 2019. Profil Kecamatan Karang Intan
- Meningkat.<https://www.wartaekonomi.co.id/read220884/terus-disosialisasikan-minat-perizinan-umk-di-dki-meningkat> diakses tanggal 29 April 2020
- <https://radarmadura.jawapos.com/read/2018/02/15/49600/ratusan-ribu-pelaku-usaha-tak-miliki-iumk> diakses tanggal 29 April 2020
- <https://www.republika.co.id/berita/nasional/politik/17/11/22/oztq2t440-sulitnya-perizinan-masih-jadi-kendala-umkm-di-kota-tangerang> diakses tanggal 29 April 2020