

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN TEMPAT USAHA DI KANTOR CAMAT PARINDU KABUPATEN SANGGAU

Oleh:
Nova Tria Purwita Sari
NIM. E42011023

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas
Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : purwitasari99.ps@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha di Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau. Penulisan skripsi ini berdasarkan atas kurang optimalnya aparatur di Kantor Camat Parindu dalam pemberian pelayanan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Subjek dalam penelitian ini yaitu Camat Parindu, Sekretaris Camat Parindu, Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan, Dua aparatur yang terlibat dalam pembuatan Surat Izin Tempat Usaha dan sepuluh masyarakat yang membuat Surat Izin Tempat Usaha.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa teori Zaithaml yang memiliki lima dimensi yaitu wujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha. Pertama, indikator wujud yang meliputi kurangnya penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Kedua, kehandalan pegawai dalam menyediakan dan memberikan pelayanan secara cepat, benar dan tepat waktu belum maksimal. Ketiga, ketanggapan yang sudah maksimal tetapi tidak tersedia kotak saran untuk menampung keluhan, kritik dan saran dari masyarakat. Keempat, Kepastian hukum dan sikap ramah dan sopan bukan menjadi kendala bagi aparatur dalam pemberian pelayanan. Kelima, Kurangnya perhatian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merekomendasikan agar aparatur di Kantor Camat Parindu melakukan sosialisasi terkait pembuatan Surat Izin Tempat Usaha, menyediakan kotak saran, meningkatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, membuat SOP agar mudah dalam pemberian pelayanan.

Kata-kata Kunci: Kualitas, Pelayanan dan Aparatur.

SERVICE QUALITY ON MAKING BUSINESS PLACE LICENSE AT SUB-DISTRICT OFFICE PARINDU, SANGGAU REGENCY

Abstract

The aim of this thesis is to description the service quality on making Business Place License at Sub-District office Parindu, Sanggau Regency. This study based on the service quality that not yet done well. Descriptive qualitative method has been use in this study. The subject is head of Parindu Sub-District, secretary, head of Economic and Development section, head of Government section, two officers who involved on making Business Place License and eleven people who made Business Place License.

The Result indicated there are theory of Zaithaml have five indicators are tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy to measure the quality service on making Business Place License. First, lack of human resources and other resources supply. Second, lack pf employee performance in providing fast, accurate and timely service. Third, there is no suggestion box to accommodate the complaints, critic and suggestions from the public. Fourth, legal certainty and courteous attitude is not an obstacle for the officers in providing the service. Fifth, lack of attention to the public needs. Accordingly, the researcher recommend to the sub-district Parindu officers to socialize related on making Business Place License, provide the suggestions box, improviding the human resources and other resources and create the SOP.

Keywords: Quality, Service and Officers

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikanannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, responsif, transparan, dan akuntabel.

Dewasa ini masyarakat semakin modern sehingga kebutuhannya semakin kompleks. Kecamatan merupakan

organisasi/lembaga perangkat daerah Kabupaten/Kota yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah Kabupaten/Kota yang dilimpahkan Bupati/Walikota. Seperti halnya pada Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau melaksanakan tugas pemerintahan dan fungsi pemerintahan, serta dituntut tingkat kualitas pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja organisasi.

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publiknya, sebagai gambaran atas operasional pelayanan pada Kantor Camat Parindu, kualitas pelayanan di Kecamatan Parindu masih kurang maksimal hal ini terlihat dari:

Pertama, dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan. Misalnya saja dalam penyelesaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Tanah, dsb, yang melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, ketidak konsistenan dalam penyelesaian pelayanan merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang tentu sangat merugikan masyarakat.

Kedua, dalam pembuatan SITU (Surat Izin Tempat Usaha) di Kantor Camat Parindu, setiap tahunnya masyarakat yang mengurus SITU semakin menurun padahal dari realisasi pendirian tempat usaha semakin bertambah. Jumlah masyarakat yang memiliki SITU di Kecamatan Parindu dapat di lihat dalam Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Data Surat Izin Tempat Usaha

No	Tahun	Jumlah Yang Terdata	Jumlah Yang Seharusnya
1	2011	104	347
2	2012	88	258
3	2013	81	168
4	2014	76	287

Sumber: Data Kecamatan 2014

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan data kepemilikan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) setiap tahunnya yang tidak sesuai dengan jumlah usaha yang ada. Seperti pada tahun 2011 jumlah usaha yang seharusnya terdata berjumlah 347, sedangkan jumlah usaha yang sudah memiliki Surat Izin Tempat Usaha hanya berjumlah 104. Dari fenomena yang ada, banyak tempat usaha seperti warung kopi yang berjualan hingga larut malam sehingga mengganggu lingkungan sekitar, tempat usaha burung walet yang didirikan di tengah pasar, dan warung makan yang juga tidak memiliki surat izin tempat usaha. Padahal salah satu persyaratan untuk membuka usaha, haruslah memiliki Surat Izin Tempat Usaha terlebih dahulu.

Ketiga, pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah di Kantor Camat Parindu masih terlihat belum maksimal, karena masih adanya hal-hal yang belum lengkap di kantor camat tersebut. Seperti tidak adanya kejelasan prosedur pembuatan administrasi, jumlahnya biaya dan ketetapan waktu yang jelas. Banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, membuat mereka enggan untuk mengurus permasalahan administrasi yang seharusnya mereka miliki.

Berdasarkan fenomena, data dan fakta empiris yang telah dijabarkan di atas maka masalah yang ada di Kantor Camat Parindu sangat menarik untuk diteliti dengan judul penelitian: “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha di Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau”.

2. Fokus Penelitian

Bertolak dari itu, maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan yang telah dipaparkan di atas, mengingat masih begitu luasnya permasalahan yang digambarkan di atas, maka peneliti membatasi permasalahan pada Penyebab Kurang Berkualitasnya Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha di Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau.

3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah, penelitian ini lebih terarah serta tidak keluar dari permasalahan yang ditemui di lapangan, maka penelitian ini perlu dirumuskan masalahnya yaitu sebagai berikut: “Mengapa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha di Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau kurang optimal?”

4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Ingin mengetahui wujud atau bentuk pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan pembuatan surat izin tempat usaha.
2. Ingin mengetahui kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan pembuatan surat izin tempat usaha.
3. Ingin mengetahui ketanggapan aparatur dalam memberikan pelayanan pembuatan surat izin tempat usaha.
4. Ingin mengetahui jaminan aparatur dalam memberikan pelayanan pembuatan surat izin tempat usaha.
5. Ingin mengetahui empati aparatur dalam memberikan pelayanan pembuatan surat izin tempat usaha.

5. Manfaat Penelitian

Penulis mengadakan penelitian ini dengan mengharapkan adanya manfaat yang diberikan kepada berbagai pihak guna menjadikan pedoman untuk penelitian dimasa yang akandatang. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai berikut:

- a. Memberikan manfaat akademis dalam bentuk sumbang saran untuk perkembangan ilmu pemerintahan pada umumnya dan untuk bidang pelayanan publik dan cara meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pelayanan yang optimal khususnya dalam Pelayanan Administrasi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan bagi peneliti berikutnya.
- c. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan literature bagi peneliti atau pihak yang mengkaji Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

5.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi pimpinan maupun pegawai yang bekerja di

Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau dalam melaksanakan pelayanan agar terlaksananya pelayanan yang berkualitas sehingga dapat terciptanya kepuasan dari masyarakat.

- b. Bagi peneliti, manfaat yang bisa di peroleh dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan, khususnya dalam bidang pemerintahan sesuai dengan teori yang telah didapatkan selama kuliah.

- b. Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik waktu maupun detail
- c. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum ke pasar
- d. Kebijakan produksi dengan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik pekerja yang terlatih dengan baik dan penemuan penyimpanan secara tepat
- e. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama

Menurut Valerie A. Zeithamel, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1990) dalam Tjiptono (2008:108) menyatakan bahwa menilai kualitas pelayanan, terdapat sepuluh ukuran kualitas pelayanan, yaitu *ten dimension of SERVQUAL (Service Quality)*:

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori

Istilah kualitas telah didefinisikan dalam banyak cara. Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pengertian kualitas menurut Goetsch dan Davis (1994:4) dalam Arief (2007:117) bahwa kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Tjiptono (1995) dalam Sarah (2011:27) terdapat lima sumber kualitas, yaitu:

- a. Program, kebijakan dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak

1. *Realibility*, yang meliputi konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya
2. *Responsivioness*, yang merupakan kemampuan atau kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan jasa layanan yang dibutuhkan pelanggan
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan atau lembaga memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa tertentu
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui

5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki petugas

6. *Communication*, artinya memberi informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami

7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya

8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko dan keragu-raguan

9. *Understanding/Knowing the costumer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10. *Tanggibles*, yaitu bukti fisik, peralatan yang digunakan dan penampilan fisik pegawai

Menurut Zaithaml (Hardiyansyah 2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (berwujud) memiliki indikator sebagai berikut:

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Dimensi *Reliability* (kehandalan) terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) terdiri dari indikator:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri dari indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dimensi *empathy* (empati) terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Di atas telah dijelaskan lima macam dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha Pada Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau ini peneliti menggunakan teori Zaithaml untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan.

2. Metode Penelitian

Penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) pada Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau adalah dengan metode kualitatif. Dalam Moleong (2011:6) penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada

suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Dimensi Tangibles

Sesuai dengan pernyataan masyarakat yang diberikan pada saat peneliti melakukan wawancara dan berdasarkan hasil observasi yang telah diamati, Kantor Camat Parindu masih banyak kekurangan sehingga tidak tercapainya kepuasan masyarakat yang diinginkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada indikator *tangibles* atau wujud kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa masih banyak kekurangan fasilitas, sarana, perlengkapan dan peralatan di Kantor Camat Parindu. Kekurangan tersebut yaitu jumlah komputer dan printer yang minim, ruang kerja yang sempit, tidak adanya loket dan ruang tunggu, jumlah pegawai atau tenaga sumber daya manusia yang kurang. Kendala-kendala inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam aspek *tangibles* atau wujudnya. Tindakan untuk mengatasi kendala kurangnya fasilitas dan sarana serta perbaikan peralatan dan perlengkapan hingga saat ini masih belum dapat diatasi dengan baik. Namun Kantor Camat Parindu secara terus

menerus selalu berupaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan melalui perbaikan-perbaikan fasilitas dan sarana serta penambahan pada peralatan dan perlengkapan sebagai penunjang penyelenggaraan pelayanan secara maksimal.

2. Dimensi Reliability

Keterlambatan dalam penerbitan Surat Izin Tempat Usaha terjadi, hal ini disebabkan oleh keberadaan komputer yang kurang mendukung dan sumber daya manusia yang kurang, jika komputer yang digunakan untuk *input* data rusak, maka otomatis pekerjaan operator untuk menginput dan menerbitkan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) menjadi terhambat. Hal lain yang menyebabkan keterlambatan penerbitan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) adalah sumber daya manusia yang kurang dan sangat minim penguasaan dalam mengoperasikan komputer, sehingga berkas-berkas permohonan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) yang masuk ke meja kerja pegawai menumpuk dan membuat beban kerja yang tinggi sehingga seringkali pegawai merasa terbebani. Kondisi ini membuat pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) menjadi kurang efektif.

Kendala-kendala tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada indikator

reliability. Pihak Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau saat ini memang belum dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dikarenakan jumlah komputer yang ada minim dan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan komputer pun sangat terbatas. Namun, dalam memberikan pelayanan pihak Kantor Camat berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan berusaha memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai keterlambatan proses pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

3. Dimensi Responsiveness

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh narasumber diketahui bahwa pihak Kecamatan tetap mengutamakan pelayanan kepada masyarakat, meskipun masih banyak kekurangan yang dimiliki. Pihak kecamatan berupaya untuk memperbaiki dan mengambil langkah perubahan yang baik guna untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya SOP pihak kecamatan meyakinkan akan menyediakan semua sarana dan prasarana yang lebih baik. Berkaitan dengan hasil wawancara dengan Camat Parindu, pada hasil observasi yang telah dilakukan peneliti menemukan bahwa pihak kecamatan menanggapi dengan baik dan cepat dalam menangani keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan pernyataan pada hasil wawancara dan hasil observasi penelitian yang telah dilakukan, aspek *responsiveness* atau ketanggapan/respon pegawai Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau mengenai pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha yang masih terdapat kekurangan dalam penanganannya. Sarana penyampaian pengaduan atau keluhan sebagai akses masyarakat kepada Kantor Camat Parindu belum sepenuhnya terselenggara secara baik. Tidak adanya fasilitas atau media sebagai sarana dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pemenuhan kualitas pelayanan, khususnya mengenai pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

4. Dimensi Assurance

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap Masyarakat, dapat disimpulkan masyarakat pasti yakin dengan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Kantor Camat Parindu, karena masyarakat memahami yang pemerintah tidak mungkin memberikan pelayanan tanpa adanya dasar hukum. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada indikator *assurance* atau jaminan yang diberikan dalam kualitas pelayanan, maka dapat diketahui bahwa jaminan yang diberikan belum memiliki kepastian, dikarenakan Kantor Camat

Parindu belum memiliki Standar Operasional Prosedur.

5. Dimensi Emphaty

Berdasarkan pernyataan yang diberikan dapat diketahui bahwa pihak Kecamatan memang belum mensosialisasikan tentang pentingnya Surat Izin Tempat Usaha (SITU) bagi masyarakat yang memiliki usaha, namun pihak kecamatan akan mencoba untuk mensosialisasikan walaupun untuk mengumpulkan masyarakat sangat sulit, namun pihak Kecamatan mempunyai gagasan untuk menyebarkan surat kepada Desa. Dengan adanya gagasan tersebut memungkinkan masyarakat untuk meningkatkan partisipasi dalam pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada indikator *emphaty* atau empati, maka dapat diketahui bahwa masih adanya usaha yang belum memiliki Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau, hal ini diakibatkan karena kurangnya sosialisasi pegawai kepada masyarakat tentang pentingnya Surat Izin Tempat Usaha untuk berbagai keperluan, seperti pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan dan NPWP. Tetapi meskipun demikian dari pihak kecamatan akan berusaha untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang berada

di Kecamatan Parindu sehingga bisa meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Dengan bentuk sosialisasi tersebut memungkinkan masyarakat untuk dapat mengerti dan mengetahui betapa pentingnya Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

D. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

a) Simpulan

Hasil simpulan yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* atau wujud

Meliputi penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya seperti fasilitas, peralatan dan perlengkapan dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan. Pada indikator ini, masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan penyediaannya, seperti contoh yaitu jumlah komputer dan printer yang sangat terbatas dengan kondisi yang masih kurang baik, tidak tersedianya ruang tunggu dan tidak ada loket, fasilitas genset yang tidak ada dan jumlah pegawai atau sumber daya manusia yang kurang.

Kemudian kendala dari faktor luar seperti pemadaman listrik juga menjadi penyebab terhambatnya proses pembuatan dan penyelenggaraan pelayanan pembuatan

Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Penyebab-penyebab tersebut sangat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau.

2. *Reliability* atau kehandalan

Indikator *reliability* yaitu kemampuan unit pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara tepat dan cepat. Kehandalan atau kemampuan yang dimiliki aparaturnya untuk menggunakan alat bantu menjadi faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan secara tepat dan cepat. Pihak Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau saat ini memang belum dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dikarenakan jumlah komputer yang ada minim dan kemampuan aparaturnya dalam mengoperasikan komputer pun sangat terbatas. Namun, dalam memberikan pelayanan pihak Kantor Camat berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan berusaha memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai keterlambatan proses pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

3. *Responsiveness* atau ketanggapan

Meliputi keinginan melayani konsumen dengan cepat dan bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pada indikator ini pegawai harus melaksanakan pelayanan dengan cepat dan bertanggung jawab atas pelayanan yang

diberikan. Pegawai memberikann kemudahan dan pertolongan kepada masyarakat yang memerlukan bantuan selama proses pelayanan. Ketanggapan atau respon tidak hanya berkaitan dengan memberikan kemudahan dan bantuan, tetapi juga respon petugas pelayanan terhadap keluhan masyarakat, respon petugas pelayanan terhadap saran masyarakat, dan respon petugas pelayanan terhadap kritikan masyarakat. Indikator ini masih terdapat kendala seperti, tidak tersedianya kotak saran sehingga masyarakat yang mempunyai keluhan, kritik dan saran harus menyampaikan secara langsung.

Tidak tersedianya fasilitas kotak saran bukan menjadi kendala yang berat. Kantor Camat Parindu menerima dan dapat mendengarkan keluhan, kritik dan saran masyarakat secara langsung. Pegawai di Kantor Camat Parindu dapat mendengarkan dan memberikan respon langsung terhadap keluhan, kritik dan saran dari masyarakat.

4. Assurance atau Jaminan

Jaminan yang diberikan kecamatan terhadap pengurusan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) berupa kepastian hukum, dengan adanya aturan yang sah masyarakat akan yakin dengan adanya legalitas yang diberikan. Begitu pula dengan adanya kepastian hukum yang mengatur tentang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pada indikator *assurance* atau jaminan yang diberikan dalam kualitas pelayanan, maka

dapat diketahui bahwa jaminan yang diberikan belum memiliki kepastian, dikarenakan Kantor Camat Parindu belum memiliki Standar Operasional Prosedur.

5. *Emphaty* atau Empati

Merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dalam indikator ini yaitu diperlukan adanya tingkat perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat. tingkat kemauan pegawai untuk mnegetahui keinginan dalam memberikan perhatiannya kepada masyarakat.

Pada indikator ini pegawai kurang memberikan perhatiannya kepada masyarakat, seperti kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Kantor Camat sehingga masyarakat tidak mengetahui begitu pentingnya usaha yang dijalankan untuk memiliki Surat Izin Tempat Usaha, kondisi ini yang mengakibatkan banyaknya masyarakat yang belum mempunyai Surat Izin Tempat Usaha.

b) Saran

1. Pada Indikator *tangible* atau wujud yaitu menambah jumlah tenaga pegawai dan melakukan pembenahan terhadap sarana dan fasilitas serta peralatan dan perlengkapan yang dimiliki Kantor Camat Parindu Kabupaten Sanggau. Contohnya, penambahan komputer dan

printer, pembenahan ruang tunggu yang nyaman, penyediaan genset dan loket untuk penerimaan arsip atau berkas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

2. Pada indikator *reliability* atau kehandalan yaitu meningkatkan kehandalan pegawai Kantor Camat Kabupaten Sanggau dalam memberikan **pelayanan** pembuatan Surat Izin Tempat Usaha dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha secara cepat dan tepat waktu.
3. Pada indikator *responsiveness* atau ketanggapan yaitu menyediakan kotak saran sebagai sarana masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran. Pelayanan yang diberikan dalam mendengarkan secara langsung keluhan, kritik dan saran serta memberikan respon langsung terhadap kritik masyarakat.
4. Pada indikator *assurance* atau jaminan yaitu menyediakan SOP sebagai acuan dalam pemberian pelayanan. Sikap sopan dan ramah yang dimiliki pegawai Kantor Camat Parindu agar tetap dipertahankan, karena sikap sopan dan ramah merupakan faktor yang sangat penting dalam pemberian pelayanan.
5. Pada indikator *emphaty* atau empati yaitu meningkatkan komunikasi dan perhatian pegawai kepada masyarakat

untuk mengetahui dan memahami kebutuhan masyarakat mengenai Surat Izin Tempat Usaha.

c) Keterbatasan Penelitian

1. Keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian sebab peneliti diberikan waktu hanya dua minggu, terhitung juga dengan hari libur di dalamnya, hal ini dirasakan terlalu singkat untuk pelaksanaan penelitian.
2. Peneliti kesulitan mengumpulkan dan mewawancarai informan karena kesibukan yang juga harus mengerjakan pekerjaan dan tugasnya sebagai aparatur pemerintah. Selain itu sulitnya mengumpulkan data-data karena Kantor Camat Parindu tidak memiliki Standar Operasional Prosedur yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan, serta data *soft copy* atau catatan secara lengkap mengenai data-data Surat Izin Tempat Usaha (SITU).
3. Keterbatasan lainnya yaitu dikarenakan faktor dari peneliti sendiri sebab ini adalah penelitian ilmiah yang pertama kali dilakukan oleh peneliti sehingga masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi.

d) Apresiasi

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen, pengasuh, pengelola Program Studi

Ilmu Pemerintahan Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Daerah Kabupaten Sanggau, khususnya Kecamatan Parindu yang telah membantu serta memberikan izin selama melakukan penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

E. DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku:

- Dwiyanto, Agus, 2005. **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah, 2011. **Kualitas Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. **Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya**. Jakarta: Mandar Maju
- Moleong, Lexy. 2004. **Metode Penelitian Kualitatif, edisi Refisi**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2002. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. **Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction**. Bandung: P.T. Alumni
- Nurmandi, Achmad. 2010. **Manajemen Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama
- Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan. 2013. Pontianak : Prodi IP FISIP UNTAN.
- Ratminto& Atik Septi Winarsih, 2010. **Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusli, Budiman. 2013. **Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif**. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Satori, Djaman dan Komariah, Aan. 2012. **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2009. **Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)**. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung : Alfabeta.
- 2010. **Memahami Penelitian Kualitatif**. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, H. 2009. **Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik**. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2009. **Pengantar Ilmu Pemerintahan**. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana; Djamaluddin Tandjung; Supardan Modeong. 1999. **Ilmu Administrasi Publik**. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Managemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offse.

2. Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004
Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
Nomor 19 Tahun 2008

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4
Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan
Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau
Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi
Perizinan Tertentu

3. Skripsi:

Uliarta, Natalia Della. 2014. Kualitas Akta
Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Landak, skripsi
untuk menyelesaikan gelar Sarjana Ilmu
Pemerintahan.

Firmanila, Viranty. 2013. Kualitas
Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha
Perdagangan (SIUP) di Kota Pontianak,
skripsi untuk menyelesaikan gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan.

Jamil, Oktavianus. 2014. Kualitas
Pelayanan Administrasi Di Desa Tonang
Kecamatan Sengah Temila Kabupaten
Landak, skripsi untuk menyelesaikan gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnal.mahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas Akademika Universitas Tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Nova Tria Purwita Sari
NIM / Periode Lulus : E4201023 / 2015
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : purwitasari99ps@gmail.com / 082133889993

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN TEMPAT USAHA DI KANTOR CAMAT PARINDU
KABUPATEN SANGGAU**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- ☐ fulltext
☒ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP



Dr. Sugito, M. Si
NIP. 19550516 198603 1 004

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 20 Oktober 2015

(Nova Tria Purwita Sari)