

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN (STUDI KASUS PENGURUSAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KOTA PALEMBANG)

Novia Kencana<sup>1)</sup>, Muhammad Josyaranda Akbar<sup>2)</sup>, Rendy Sueztra Canaldhy<sup>3)</sup>

<sup>1),2),3)</sup> Program Studi Kepemerintahan Universitas Indo Global Mandiri  
Jl. Jend. Sudirman No. 629 KM.4 Palembang Kode Pos 30129

Email : [Novia.kencana@gmail.com](mailto:Novia.kencana@gmail.com)<sup>1)</sup>, [randaakbarjosa@gmail.com](mailto:randaakbarjosa@gmail.com)<sup>2)</sup>, [rendysueztracanalldhy@gmail.com](mailto:rendysueztracanalldhy@gmail.com)<sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*Quality of service is a response to the applicant on the level of service that is hosted by the Office of Integrated Licensing Services (KPPT) of Palembang as statements feeling of care received at the time taking care of business license letter (SIUP). This study aimed to analyze the dimensions of service quality ie reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible based on observations and interviews delivered by employees and customers at the time taking care of Trade Business License (License) in the Integrated Licensing Services Office (KPPT) of Palembang. The method used is descriptive method with qualitative approach. Observations and interviews with respondents on 5 indicators show that the physical evidence (Tangibles) from the comfort of the service is still less than satisfactory, reliability (Reliability) of the cost and timeliness of the necessary permits are still not satisfied, responsiveness (Responsiveness) from providing easily understandable information still not satisfied, the guarantee (assurance) of the attitudes and actions of officers as well as friendliness towards customers still lacking. The last indicator is empathy (Empathy) measured from providing delightful service to customers can be categorized own good, but because of the high public expectations on the performance of the service of this dimension, then this condition gives effects on the service user is not satisfied with the services received.*

**Keywords :** *quality of service, Business license letter (SIUP), integrated license service offices (KPPT)*

## 1. Pendahuluan

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan

secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

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

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

memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan perizinan yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan perizinan tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek KKN.

Kendati mungkin fenomena KKN yang berkaitan dengan jenis-jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil (*pretty corruption*), tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang besar. Karena itu pola KKN dengan menggunakan instrumen-instrumen produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas. Teramat sulit tentunya meminimalkan biaya-biaya transaksi ini dan merupakan bagian terpenting dari strategi pemberantasan KKN di sektor publik.

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

Peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan umum yaitu salah satunya dengan pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah khususnya di Kota Palembang. Artinya, pembentukan organisasi ini hendaknya memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum.

Inovasi pembentukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) ini perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di daerah. Salah satu peluang yang dapat dikembangkan dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan ke dalam beberapa alternatif kualitas. Jenis pelayanan yang secara kualitatif akan lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang relatif agak mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang (*cross subsidi*). Dengan cara demikian, diharapkan institusi dapat membiayai sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan

fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

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

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

Pada uraian diatas telah disebutkan bahwa keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) secara empirik telah berhasil mendongkrak efisiensi dan produktivitas pelayanan perizinan. Namun perlu digaris bawahi pula bahwa fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) sesungguhnya tidak lebih sebagai penyelenggara pelayanan perizinan. Pada dasarnya penulisan tentang kualitas pelayanan perizinan ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penulisan ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang.

Dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berbagai cerita atau pengalaman dari masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan perizinan yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang tersebut. Ada beberapa hal yang menyebabkan adanya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan perizinan, yaitu : pelayanan perizinan yang terkesan berbelit-belit, sulit dipahami, waktu pengurusan yang lama, serta adanya kecenderungan masyarakat yang ingin mengurus izin baik itu perpanjangan izin maupun izin baru lebih mempercayakan pengurusannya pada calo atau biro jasa. Selain itu, kualitas sumber daya

aparatur yang ada dirasakan kurang memahami tugas dan fungsinya dalam menjalankan tugas melayani masyarakat.

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

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan pengurusan perijinan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang yang berhubungan dengan kepuasan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kepengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Palembang Tahun 2015”.

## 2. Pembahasan

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

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

KPPT Kota Palembang bisa dikatakan belum efektif dalam pelaksanaan kualitas pelayanan. Hal tersebut bisa dilihat dari target-target yang ditetapkan belum tercapai oleh KPPT Kota Palembang, meskipun tidak keseluruhan. Hal tersebut dapat dilihat dari segala

keterbatasan yang ada di KPPT, sehingga belum optimal. Hal itu dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan yang belum terpenuhi. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh KPPT Kota Palembang dalam melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pelayanan masyarakat yang bergerak di bidang perijinan, khususnya penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), antara lain sebagai berikut:

### A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah penunjuk visual atau berwujud lainnya yang memberi bukti atas kualitas layanan jasa pengurusan perijinan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang. Hasil wawancara dengan responden guna untuk memperoleh gambaran bagaimana tingkat kualitas layanan pada dimensi bukti fisik ini berdasarkan jawaban dari responden dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pembuatan perijinan pada dimensi bukti fisik di Kantor KPPT Kota Palembang dari kenyamanan tempat pelayanan.

Menurut Ibu Ruri Fransiska, S.E, selaku Kepala KPPT Kota Palembang, sarana dan fasilitas yang dimiliki oleh KPPT sudah cukup memadai dan lengkap, sementara kondisi sejumlah sarana yang ada di KPPT seperti komputer, kalkulator, telepon masih dalam kondisi baik. Fasilitas yang disediakan juga sudah cukup memadai untuk pelayanan. Berikut tanggapan dari Ibu Ruri Fransiska, S.E selaku Kasi Pelayanan KPPT Kota Palembang:

*“Untuk sarana dan prasarana pelayanan yang ada di KPPT ini sudah mencukupi untuk melayani perijinan, kondisinya masih baik dan memadai karena memang dirancang untuk mendukung proses penyelesaian perijinan, meskipun jumlah ruangnya terbatas. Fasilitas penunjang pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC, ada TV layar datar yang besar dan diusahakan selalu bersih sehingga pemohon ijin merasa nyaman.”* (wawancara, 12 Oktober 2015)

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

### B. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) pelayanan merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Keandalan pelayanan

diukur dari indikator pelayanan yang tepat waktu, mudah dan cepat, tetapi karena tingginya harapan masyarakat atas kinerja kualitas layanan ini terutama pada ketepatan waktu penyelesaian pengurusan perijinan sesuai dengan waktu yang ditetapkan memberi dampak pada belum puasnya masyarakat pengguna jasa terhadap layanan yang diterima. Keandalan KPPT Kota Palembang dalam melayani para pemohon izin ditunjukkan dengan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, KPPT Kota Palembang bahkan berusaha mempercepat waktu penyelesaian pelayanan perizinan. Pemberian pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan merupakan bagian terpenting dari keseluruhan proses pelayanan. Berikut tanggapan dari Ibu Ruri Fransiska, S.E selaku Kasi Pelayanan KPPT Kota Palembang :

*“KPPT dalam pelayanan tidak memiliki target secara kuantitas, namun secara kualitas. Dan kami tidak dituntut untuk menerbitkan sekian perijinan dalam satu hari, namun kebalikannya, berapapun perijinan yang masuk, oleh KPPT Kota Palembang akan sebisa mungkin dilayani semuanya”.* (wawancara, 12 Oktober 2015)

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

### C. Ketanggapan (Responsiveness)

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

perhatian yang baik atas setiap kebutuhan atau persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan SIUP. Pendapat dari Bapak M.Muslim dari Percetakan Kharisma Palembang :

*“Kalau komplain saya pernah Mas, tapi ya cuman masalah salah ketik nama kecamatan, tapi setelah saya bilang ke petugasnya langsung dibenerin walaupun petugas terlihat sikap acuh tak acuh”* (wawancara, 20 Oktober 2015)

Tanggapan dari Ibu Ruri Fransiska, S.E selaku Kasi Pelayanan KPPT Kota Palembang adalah sebagai berikut:

*“Kalau ada pemohon yang komplain lebih sering langsung pada petugas yang melayani, kami akan menanggapinya dengan sabar dan ramah, misalnya kesalahan manusiawi seperti salah ketik bisa langsung kami benarkan, tapi kalau ada yang mendesak sampai butuh penyelesaian langsung biasanya Kepala KPPT ikut turun langsung, atau jika ada keterlambatan seperti yang pernah terjadi dulu, pelanggan meminta konsekuensi ya kami buat permintaan maaf secara tertulis di media cetak, pokoknya ya tetap dengan kepala dingin tapi juga memberikan jalan keluar terbaik pada pemohon itu.”* (wawancara, 18 Oktober 2015)

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

### D. Jaminan (Assurance)

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan terhadap pelanggan saat pengurusan perijinan. Pelayanan yang sesuai dengan aturan bukan saja berkaitan dengan biaya pengurusan SIUP maupun waktu yang diperlukan untuk penyelesaian SIUP, akan tetapi dalam hal ini menyangkut aturan-aturan non formal yang tidak tertulis seperti kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SIUP. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ruri Fransiska, S.E, selaku Kasi Pelayanan KPPT sebagai berikut :

*“KPPT adalah sebuah lembaga pelayanan perijinan, jadi mempunyai waktu kerja selama 6 hari, dan untuk*

waktu pelayanan KPPT selalu disiplin dan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, jadi memang pelayanan yang dilakukan penuh dengan jaminan kepastian.”(wawancara, 18 Oktober 2016)

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

#### E. Empati (*Emphaty*)

Empati (*emphaty*) adalah kesediaan karyawan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk menilai empati adalah kemampuan pegawai KPPT Kota Palembang untuk mudah dihubungi dan berkomunikasi serta keramahan kepada para pelanggan. Kemampuan pegawai KPPT Kota Palembang sudah cukup baik, namun masih banyak keluhan dari masyarakat disamping masih banyak pemohon izin yang diberlakukan secara istimewa karena kenal terhadap petugas sehingga yang lain mundur dan harus menunggu lama.

Empati yang diberikan belum terlihat dalam hal kemudahan komunikasi yang sudah terbuka kepada pemohon. Selain itu, komunikasi yang lancar di KPPT didukung dengan adanya sarana telepon namun secara online belum terlaksana dengan baik dan kemauan petugas pelayanan untuk diajak berkomunikasi belum terlihat, namun perhatian pribadi yang diberikan kepada pemohon izin yaitu terwujudnya perizinan yang efisien waktu dan biaya, petugas juga berusaha mengenal dan memberi perlakuan yang istimewa kepada setiap pemohon izin.

### 3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan di dalam sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang dalam pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dikatakan belum bisa dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator : Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), *Courtesy* (Sopan Santun), *Communication* (Komunikasi), *Credibility* (Jujur),

*Security* (Aman), dan *Understanding The Customer* (Memahami Kebutuhan Pelanggan).

KPPT Kota Palembang bisa dikatakan belum efektif dalam pelaksanaan kualitas pelayanan. Hal tersebut bisa dilihat dari target-target yang ditetapkan belum tercapai oleh KPPT Kota Palembang, meskipun tidak keseluruhan. Hal tersebut dapat dilihat dari segala keterbatasan yang ada di KPPT, sehingga belum optimal. Hal itu dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan yang belum terpenuhi. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh KPPT Kota Palembang dalam melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pelayanan masyarakat yang bergerak di bidang perizinan, khususnya penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP).

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

#### Daftar Pustaka

- [1] Berry, L.L., V.A. and Parasuraman, A. (1985), “*Quality counts in services too*”, Business Horizons, Vol.28 No.33, pp.44-52.
- [2] Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran-Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Edisi Kesembilan, Alih bahasa Hendra Teguh dan Rony A Rusli, Prenhalido, Jakarta.
- [3] Lijanpoltak, Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- [4] Maleong, Lexy. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosdakarya.
- [5] Nirwansyah. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Honda (AHASS) terhadap *Image* (Studi pada Bengkel Ahass Jl. Kyai Mojo No 12 Yogyakarta). Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)
- [6] Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- [7] Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.

- [8] Wasistiono,Sadu. 2002. *Manajemen Strategik, Pengantar Proses Berpikir Strategik*. Tangerang : Binarupa Aksara Publisher
- [9] Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah
- [10] Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah.
- [11] Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, Tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- [12] Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 10 Tahun 2008 Tentang *Struktur Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah*.
- [13] Peraturan Walikota Palembang Nomor 300 Tahun 2010 Tentang *Sebagian Kewenangan dibidang Perijinan dan Non Perijinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Palembang*.
- [14] Peraturan Walikota Palembang Nomor 31 Tahun 2010 Tentang *Tugas Pokok, Fungsi dan*
- [15] *Uraian Tugas Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Palembang*.
- [16] Data diambil dari Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Palembang
- [17] <http://bpmptsp.palembang.go.id/> (Diakses 20 Desember 2015)