

Receive : 27 November 2023  
Revised : 29 November 2023  
Accepted : 30 November 2023

Jurnal ADMINISTRATOR  
P-ISSN : 1858-084X  
E-ISSN : 2808-5213  
DOI : 10.55100/administrator.v5i2.75  
Vol. 5 No. 2, Desember 2023, Hlm. 163-173



## Kualitas Pelayanan Pengurusan Suart Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu

\*Sussanti

E-Mail : susan3115hs@gmail.com\*

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu

### ABSTRACT

*This study aims to find out how the Quality of Service for the Management of Trade Business Permits (SIUP) at the Integrated Licensing Service Agency of Palu City. This type of data is done through observation, interviews, and documentation. Informant withdrawal technique uses purposive, data analysis used is the Miles and Huberman model, namely data reduction and conclusion drawing. The theory used is Zeithaml, Parasurumana and Berry which consists of 5 (five) dimensions, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Based on the results of the research carried out, that the quality of service for the Management of Trading Business Permits is not optimal. Dimensions of tangibles, inadequate facilities and infrastructure such as the lack of space for waiting rooms and chairs provided. The ability of officers/employees to use assistive devices is very good. Responsiveness, the response of officers/employees who received the applicant's complaints was very good, but the speed in completing the issuance of permits was not maximized. Assurance, the guarantee given by the officer/employee to the applicant is not on time, but the permit fee charged is in accordance with applicable regulations. Empathy, namely the service provided is not discriminatory and the officers/employees always provide service in a polite and friendly manner. Thus, from the five dimensions of service quality above, there are still some things that need to be addressed, so that the quality of service provided is more leverage*

**Keyword :** *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*

Receive : 27 November 2023

Revised : 29 November 2023

Accepted : 30 November 2023

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v5i2.75

## LATAR BELAKANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka dari itu pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Sejak diberlakukannya Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Penyelenggaraan pelayanan, telah terjadi pergeseran model pemerintahan daerah dari yang semula menganut model efisiensi struktural ke arah model demokrasi. Penerapan model demokrasi mengandung arti bahwa penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah menuntut adanya partisipasi dan kemadirian masyarakat daerah (lokal) tanpa mengabaikan

prinsip persatuan negara dan bangsa Desentralisasi (devolusi) dan dekonsentrasi merupakan keniscayaan dalam organisasi negara dan bangsa yang hubungannya bersifat kontinum, artinya dianutnya desentralisasi tidak perlu meninggalkan sentralisasi.

Dengan demikian pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule goverment*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemeberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Salah Satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di kota palu yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan publik adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T), yang diberikantugas membantu Walikota dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang perizinan, yaitu pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Tujuan dari Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah untuk mengendalikan setiap kegiatan tempat usaha agar tidak mengganggu kelestarian usaha dan merugikan masyarakat, untuk menjamin kepastian hukum sekaligus membeberikan perlindungan kepada pemegang Usaha untuk meningkatkan

*Receive* : 27 November 2023

*Revised* : 29 November 2023

*Accepted* : 30 November 2023

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v5i2.75

pelayanan masyarakat dalam bidang perizinan. Namun faktanya adalah kualitas pelayanan, ternyata masih jauh dari harapan masyarakat dengan ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan, deskriminatif, berbelit-belit, dan sebagainya. Kondisi ini semua tidak lepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, dan belum dipenuhinya standarisasi pelayanan.

Dengan memahami berbagai penjelasan tersebut diatas, maka dalam pemberian SIUP yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T), diharapkan dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan terutama dalam pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, bahwa pelayanan Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang berkualitas masih jauh dari harapan dikarenakan ada beberapa faktor yang membuat pelayanan tersebut belum efektif. Berbagai permasalahan tersebut apabila dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zethaml-Parasuraman dan Berry, yaitu sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana yang belum memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti ruang tunggu yang dipersiapkan bagi masyarakat tidak

terlalu luas sehingga pengaturan kursi yang terdapat diruang tersebut diatur secara berdekatan, sehingga sebagian masyarakat rela berdiri karena kondisi ruangan yang terlihat sempit.

2. Kemampuan aparat yang menyediakan pelayanan yang terpercaya belum maksimal, karena tidak adanya kesesuaian antara standar operasional prosedur yang ada di BP2T dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menunggu dalam waktu yang cukup lama.
3. Masih rendahnya respon aparat dalam memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat yang menyebabkan pelayanan jadi lamban dan melebihi waktu yang telah ditetapkan.

Bericara mengenai efektivitas maka kita pastinya mengharapkan sesuatu yang dikerjakan akan terlaksana dengan baik dan benar. Menurut Siagian (2001) mengatakan bahwa efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Menurut Emerson (dalam Hasibuan, 2005) efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Lebih lanjut, Indriyo Gitosudarmo (1983)

Receive : 27 November 2023

Revised : 29 November 2023

Accepted : 30 November 2023

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v5i2.75

bahwa : efektivitas berarti tujuan yang ditetapkan dapat dicapai tanpa memperhatikan berapa pun biaya serta investasi yang dikeluarkan, sedangkan efisiensi berarti bahwa melaksanakan sesuatu dikeluarkan ongkos atau korban yang minimal. Sedangkan menurut Soekarno K. (1992) efektivitas adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran, alat-alat dan lain-lain yang telah dikeluarkan atau digunakan.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagaimana proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur sehingga dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Putu dan Arif (dalam Puspitosari, 2011) Mengetengahkan bahwa : "Konsep pelayanan publik yang bersangkutan paut dengan manajemen, etika, efisiensi, kepemimpinan akuntabilitas pejabat, profesionalitas serta reformasi menuju sebuah pelayanan yang manusiawi. Secara definitif birokrasi manusiawi adalah birokrasi yang meletakkan manusia dengan segala kompleksitasnya, harapan hidupnya sebagai hal yang mesti dilayani oleh pejabat publik". Sedangkan Pelayanan publik sendiri yaitu pelayanan publik dapat diartikan

sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Widodo, 2001).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki, hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003), mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan yang bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan komunikasi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Menurut Zethaml-Parasuraman dan Berry dalam (Pasolong, 2007) bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan.

Receive : 27 November 2023

Revised : 29 November 2023

Accepted : 30 November 2023

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v5i2.75

Kelima dimensi servqual tersebut, adalah :

1. Tangibles : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruan tunggu,dan tempat informasi.
2. Reliability : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tetap, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

## METODE

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Hadjar (dalam Basrowi dan Suwandi, 2008) penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya secara umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian.

Penentuan informan dalam tulisan ini yaitu ditentukan dengan teknik

*purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2011), teori penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Pengertian tersebut dapat dikatakan sebagai teknik penentuan informan secara sengaja oleh peneliti yang dianggap mengetahui masalah yang akan diteliti. Adapun informan dalam tulisan ini yaitu : 1). Kepala Bidang Pelayanan dan Koordinasi; 2). Tenaga Teknis 1 orang, dan; 3). Pelaku Usaha sebanyak 3 orang.

Adapun sumber data yang digunakan dalam tulisan ini yaitu : 1). Data Primer : Data yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan para informan. 2). Data Sekunder : Data yang diperoleh melalui penelusuran pustaka, Undang-undang, Peraturan Daerah, dan Sumber resmi lainnya.

Teknik pengumpulan data dalam tulisan ini yaitu : Observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi : Cara mengamati proses terjadinya beberapa kegiatan-kegiatan yang dilakukan aparat/petugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terkait dengan pelayan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
2. Wawancara : Metode pengumpulan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seorang yang menjadi informan dengan menggunakan pedoman wawancara. Dengan pedoman demikian, peneliti

harus memikirkan bagaimana pertanyaan tersebut akan dijabarkan secara kongkrit dalam kalimat tanya, sekaligus menyesuaikan pertanyaan dengan konteks aktual saat wawancara berlangsung.

3. Dokumentasi : Cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga diperoleh data yang lengkap.

Menurut Miles dan Huberman, prosedur analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga alaur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan yakni: Reduksi data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan, Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi dilakukan saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangung wawasan umum, komponen reduksi data dan sajian data, dan kesimpulan/verifikasi berinteraksi.

## PEMBAHASAN

Pada dasarnya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah salah satu jenis usaha yang diterbitkan oleh BP2T yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Tujuan surat izin usaha perdagangan adalah untuk mengandalikan setiap kegiatan tempat usaha agar tidak mengganggu kelestarian

usaha dan merugikan masyarakat, untuk menjamin kepastian hukum sekaligus memberikan perlindungan kepada pemegang izin dan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perizinan secara mudah, sederhana, cepat, dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan kebijakan tersebut, maka BP2T tidak memiliki alasan sedikitpun untuk tidak memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Visi BP2T yakni memberikan Pelayanan Perizinan secara terpadu dalam satu tempat yang berorientasi kepada konsumen yang dapat mencerminkan bentuk pelayanan prima yang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan, yaitu sebagai berikut : 1). Kesederhanaan, prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tidak berbelit-belit; 2). Kejelasan dan kepastian, prosedur pelayanan, rincian baiay dan jadwal waktu penyelesaian memiliki kepastian; 3). Keamanan, proses dan hasil pelayanan memiliki kepastian hukum dan rasa aman; 4). Keterbukaan, masyarakat mudah memahami proses pelayanan; 5). Efisiensi, biaya pelayanan diterapkan secara wajar dengan memperhatikan kondisi dan kemampuan pengguna jasa, dan; 6). Ketepatan waktu, pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang tepat.

Dengan demikian point-point tersebut diatas dijadikan dasar sebagai bentuk tanggung jawab petugas Badan

*Receive* : 27 November 2023

*Revised* : 29 November 2023

*Accepted* : 30 November 2023

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v5i2.75

Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan.

### **1. *Tangible / Berwujud***

Pada penelitian ini, *Tangible* merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat / pemohon yang melakukan pengurusan Izin Surat Izin Usaha Perdagangan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu. Seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon / masyarakat. Dapat dilihat tersedianya area parkir, toilet, ruang tunggu, dan kerapihan/penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon/masyarakat pelaku usaha.

Pernyataan yang disampaikan dengan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dan masyarakat pelaku usaha, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu, belum begitu memadai dan masih ada sedikit yang harus diperbaiki, yang mengakibatkan masyarakat cenderung harus diperhadapkan pada posisi yang serba sulit, dalam artian masyarakat harus tetap menunggu walaupun kondisi yang tidak seperti mereka harapkan, seperti ruangan yang

terlihat sempit yang membuat mereka harus antri sambil berdiri dan masih minimnya toilet umum yang disediakan. Sedangkan menurut peneliti, bahwa apa yang disampaikan oleh informan di atas memang benar adanya, hanya saja sarana dan prasarana yang belum memadai tersebut harus diimbangi dengan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat/pemohon.

Adapun yang menjadi kendala adalah ruangan yang yang tidak memadai atau tidak begitu luas. Selain itu, banyaknya masyarakat/pemohon yang tidak mendapatkan tempat duduk pada saat mengantre, itu dikarenakan masyarakat yang duduk dikursi tersebut tidak hanya masyarakat yang sedang mengurus izin, tetapi sebagian juga ada masyarakat yang ingin menabung dan menarik uang Di Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sulawesi Tengah. Selain itu, menurut peneliti bahwa pihak Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu.

### **2. *Reliability / Keandalan***

Aspek *Reliability* dalam penelitian ini ditentukan oleh kemampuan/kehandalan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang jelas (SOP), dan Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Olehnya karena itu, dengan adanya standar operasional prosedur,

*Receive* : 27 November 2023

*Revised* : 29 November 2023

*Accepted* : 30 November 2023

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v5i2.75

diharapkan semua jenis izin yang diterbitkan oleh BP2T, diharapkan tetap mengacu pada standar yang berlaku, baik dari segi biaya dan waktu. Menurut peneliti bahwa SOP yang dijadikan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada pemohon izin Usaha masih jauh dari apa yang diharapkan masyarakat, karena masih banyaknya komplain yang dilakukan oleh pemohon, karena pada waktu pengurusan SIUP tercantum di SOP, ternyata tidak sesuai dengan realita yang terjadi. Sedangkan kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan mesin pencetak dokumen izin usaha, menurut peneliti petugas sudah mahir dalam mengoperasikan alat bantu yang digunakan untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada pemohon/masyarakat.

Pelayanan izin Usaha Perdagangan yang diberikan ternyata belum sepenuhnya mengacu pada standar operasional prosedur. Padahal kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan alat bantu sudah cukup baik. Sementara itu, praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Pemohon yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi

selama ini masih kurang maksimal, seperti berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti ini terjadi karena pemohon/masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan dilayani.

Oleh karena itu, dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan "pelayan" dan yang "dilayani" kepengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada pemohon/masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara sendiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya.

### **3. Responsiveness / Respon**

Dalam tulisan ini, Aspek *Responsiveness* merujuk pada respon petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan izin Usaha secara cepat dan respon petugas/pegawai terhadap kaeluhan yang disampaikan oleh masyarakat /pemohon izin.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa adanya keterlambatan penerbitan izin Usaha bukan karena ada insur kesengajaan, tetapi karena lambannya respon dinas teknis untuk mengeluarkan rekomendasi izin tersebut. Dengan demikian, peneliti melihat bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah suatu birokrasi

*Receive* : 27 November 2023

*Revised* : 29 November 2023

*Accepted* : 30 November 2023

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v5i2.75

pemerintahan sudah menjadi rahasia umum, bahwa kualitasnya masih sangat rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimis atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa (konsumen) pada posisi yang lebih tinggi.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu. Sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, dalam artian bahwa tidak ada unsur kesengajaan untuk memperlambat proses pengurusan izin.

#### **4. Assurance / Jaminan**

Menurut Potter (dalam Supriyono, 2001), bahwa salah satu kriteria pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan tersebut dapat menjamin rasa keadilan, terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau kelompok dalam keadaan yang sama. Olehnya itu, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki komitmen sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Dalam penelitian ini, *Assurance* merupakan kemampuan petugas/pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Palu.

Dalam memberikan jaminannya. Yaitu jaminan yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, waktu dan adanya jaminan biaya/tarif pelayanan izin usaha yang sesuai dengan kemampuan masyarakat/pelaku usaha.

Pengurusan dan penerbitan dokumen izin usaha tersebut diselesaikan. Tetapi bisa juga dilihat dari adanya rasa aman ketika pemohon/masyarakat menerima layanan dari aparat pemerintah. Pelayanan yang disediakan petugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) membuat pemohon merasa nyaman dan aman, serta tidak was-was atau ragu-ragu ketika pemohon menerima izin layanan tersebut, dengan adanya layanan aman yang diterima, pelanggan/pemohon akan merasa dirinya terlindungi dalam melaksanakan aktivitasnya. Karena itu, petugas yang memberikan pelayanan harus berpengetahuan luas, terlatih, terpercaya, sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan.adanya kepastian keamanan, seperti kepastian petugas, kepastian/kejelasan informasi pelayanan dan jaminan ketepatan waktu pelayanan.

#### **5. Empathy / Empati**

Untuk memberikan pelayanan izin usaha, diperlukan *Empathy* yang maksimal, agar masyarakat selaku pemohon dapat merasakan langsung

Receive : 27 November 2023

Revised : 29 November 2023

Accepted : 30 November 2023

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v5i2.75

pelayanan yang diberikan, *Emphaty* merupakan perhatian yang diberikan kepada pemohon layanan izin usaha. Kesediaan mendahulukan kepentingan pemohon, ruang lingkupnya yaitu pelayanan yang diberikan petugas sifatnya tidak deskriminatif, serta keramahan dn kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan temuan peneliti, diketahui bahwa sikap adil, sopan dan ramah adalah merupakan suatu keharusan yang mutlak untuk dilaksanakan agar kepercayaan masyarakat terhadap pegawai dan instansi dalam memberikan pelayanan menjadi lebih terpercaya. Adil yang dimaksud dalam penelitian ini, bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus diperlakukan sama kepada semua pemohon/masyarakat.

Selain *emphaty* atau kepedulian yang diiginkan oleh pemohon/masyarakat dalam pelayanan, hal lain sangat dibutuhkan oleh pemohon/masyarakat yang melakukan pengajuan izin usaha pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) yaitu adanya sikap ramah dan sopan yang harus diperlihatkan oleh para petugas/pegawai. Karena apabila setiap pelayanan yang diterima oleh pemohon dengan memperlihatkan kesopanan dan keramahan petugas, tentunya akan membuat masyarakat akan betah dan senang dalam menerima layanan izin usaha. Sesuai dengan apa yang dilihat

peneliti, bahwa sikap ramah dan sopan yang diperlihatkan oleh para pegawai merupakan cara agar pelanggan/pemohon yang berurusan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dapat merasa senang dalam menerima pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Badan Pelayanan Perizinz Terpadu (BP2T) Kota Palu, belum begitu maksimal. Sarana dan prasarana yang belum memadai kurangnya luasnya ruang tunggu untuk pemohon/masyarakat. Masih adanya pegawai yang belum menguasai alat bantu, seperti komputer dan mesin cetak dokumen izin Usaha. Sudah sesuai dengan harapan pemohon, karena tidak adanya deskriminasi pelayanan dan aparatur / petugas selalu memberikan pelayanan secara sopan dan ramah

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gitosudarmo. I. (1995). *Manajemen Keuangan*. BPFE. Yogyakarta.
- [2] Hasibuan. M. S. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Bumi Aksara. Jakarta
- [3] K. S. (1998). *Dasar-Dasar Manajemen*. Sinar Baru. Bandung.
- [4] Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun

Receive : 27 November 2023

Revised : 29 November 2023

Accepted : 30 November 2023

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v5i2.75

- 2003 Tentang Pedoman  
Penyelenggaraan pelayanan
- [5] Pasolong. H. (2007). *Teori Administrasi Publik.* Alfabeta. Bandung.
- [6] Puspitosari. H. A. (2011). *Pemrograman Web Databases dengan PHP dan MySQL*
- [7] Siagian. S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bumi Aksara. Jakarta.
- [8] Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Afabeta. Bandung
- [9] Supriyono. (2001). *Akuntansi Manajemen.* Edisi Ketiga. BPFE UGM. Yogyakarta.
- [10] Sutopo dan Suryanto. (2003). *Pelayanan Prima.* Nuansa. Bandung.
- [11] Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [12] Widodo. J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.* CV. Citra Malang. Malang.