

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI
IZIN USAHA MIKRO PADA
KANTOR CAMAT LAE PARIRA
KABUPATEN DAIRI**

TESIS

OLEH

**ANDY PENTA GRACIA SIMBOLON
NPM. 191801043**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

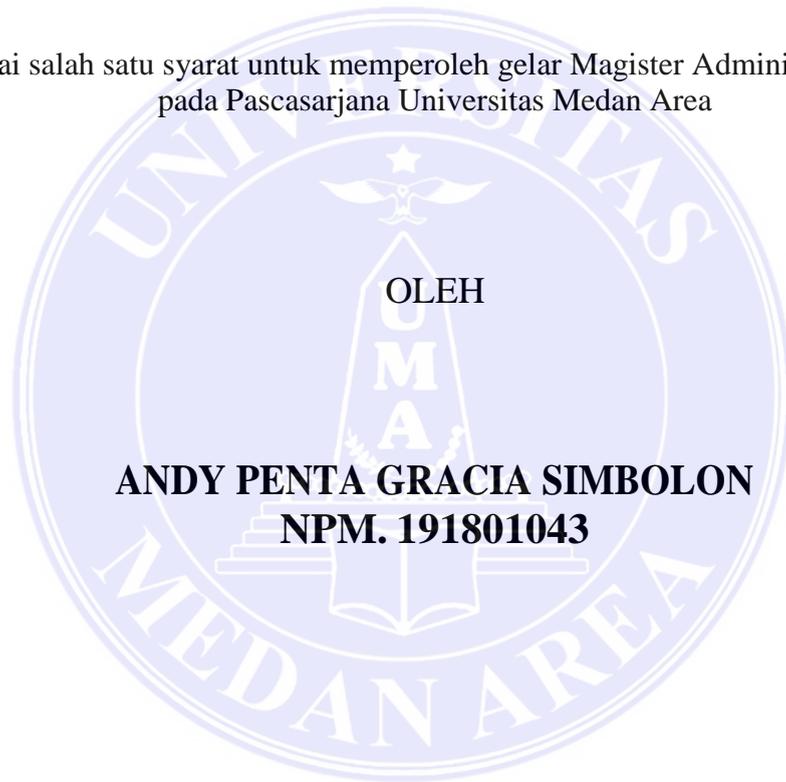
Document Accepted 5/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)5/9/22

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI
IZIN USAHA MIKRO PADA
KANTOR CAMAT LAE PARIRA
KABUPATEN DAIRI**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**ANDY PENTA GRACIA SIMBOLON
NPM. 191801043**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)5/9/22

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi

Nama : Andy Penta Gracia Simbolon

NPM : 191801043

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Badaruddin, M.Si

Pembimbing II



Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada Tanggal 29 Oktober 2021

Nama : Andy Penta Gracia Simbolon

NPM : 191801043



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Sekretaris : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing I : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si

Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Penguji Tamu : Dr. Adam, MAP

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)5/9/22

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 29 Oktober 2021

Yang menyatakan,



Andy Penta Gracia Simbolon

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andy Penta Gracia Simbolon
NPM : 191801043
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha
Mikro pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan



Andy Penta Gracia Simbolon

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi

N a m a : Andy Penta Gracia Simbolon
N P M : 191801043
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si
Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Pelayanan rekomendasi perizinan pada instansi tersebut belum dilaksanakan dengan baik, sehingga terdapat sebagian warga yang kesulitan memperoleh rekomendasi izin usaha walaupun semua persyaratan sudah lengkap dan layak, sedangkan warga lainnya sangat mudah memperoleh rekomendasi walaupun tidak memenuhi syarat. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan dan kendala dalam pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi. Hasil penelitian bahwa Kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan masyarakat atau pelaku usaha mikro yang membutuhkan rekomendasi perizinan sehingga masyarakat umum mempunyai pandangan atau gambaran negatif terhadap instansi. Adapun faktor kendalanya adalah adanya petugas yang berupaya memperoleh keuntungan pribadi, pegawai tidak berupaya menghindari citra negatif masyarakat dan kurangnya komitmen pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Direkomendasikan pimpinan Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi berupaya memperbaiki sistem pengawasan kepada pegawainya dan perlu membuat penekanan agar pegawainya menjaga nama baik instansi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penerbitan, Rekomendasi, Izin Usaha Mikro

ABSTRACT

Analysis of Service Quality for Issuance of Recommendations for Micro Business Permits at the Lae Parira District Office of Dairi District

N a m e : *Andy Penta Gracia Simbolon*
Student ID number : *191801043*
Study program : *Master of Public Administration Science*
Advisor I : *Prof. Dr. Badaruddin, M.Si*
Advisor II : *Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si*

Licensing recommendation services at these agencies have not been implemented properly, so there are some residents who have difficulty obtaining business license recommendations even though all requirements are complete and feasible, while other residents are very easy to obtain recommendations even though they do not meet the requirements. The formulation of the problem of this research is how the quality of service and constraints in the service of issuing micro business license recommendations at the Lae Parira District Office of Dairi Regency. The results showed that the quality of service for issuing recommendations for micro business licenses at the Lae Parira District Office of Dairi Regency was still not good. This can be seen from the complaints of the public or micro business actors who require licensing recommendations so that the general public has a negative view or picture of the agency. The constraining factors are the existence of officers who seek to obtain personal benefits, employees do not try to avoid a negative public image and the lack of employee commitment to improving service quality. It is recommended that the leadership of the Lae Parira District Office of Dairi Regency seeks to improve the supervisory system for its employees and it is necessary to emphasize that employees maintain the good name of the institution.

Keywords: *Service Quality, Publishing, Recommendation, Micro Business License*

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis telah memperoleh bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area
4. Bapak Prof. Dr. Badaruddin, M.Si selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Ibu Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

6. Kepada Kepala Camat Lae Parira Kabupaten Dairi dan para staf pegawai Kantor Camat Lae Parira yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Kepada keluargaku, yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan studi dan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi perbaikannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, terimakasih.

Medan, Oktober 2021

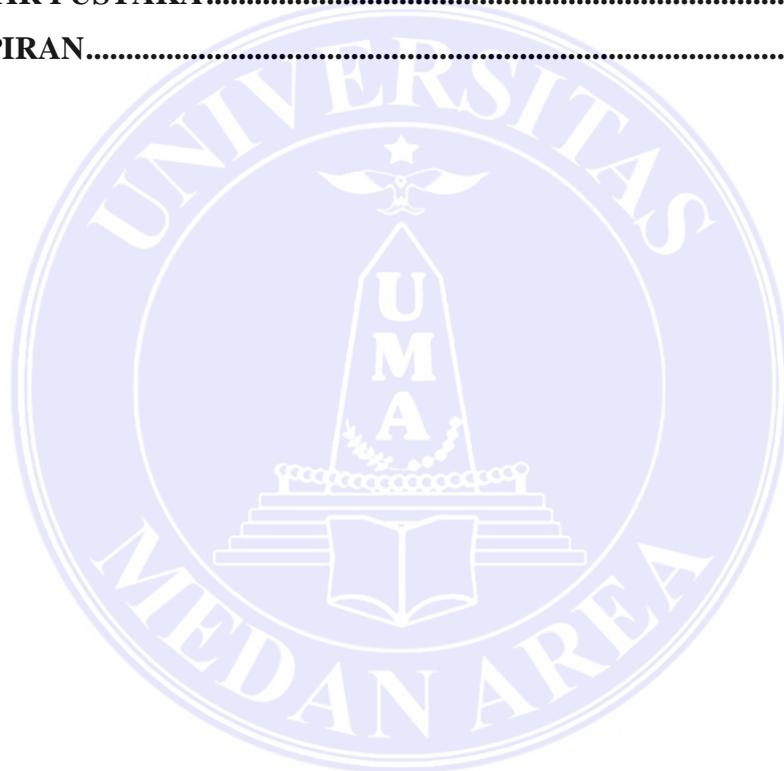
Penulis

Andy Penta Gracia Simbolon

DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kerangka Teori	9
2.1.1. Konsep Pelayanan	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan	17
2.1.3. Dimensi Mutu Pelayanan	24
2.1.4. Perizinan	26
2.2. Penelitian Terdahulu	32
2.3. Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.2. Bentuk Penelitian.....	40
3.3. Informan Penelitian	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data	41
3.5. Teknik Analisis Data	42
3.6. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
4.1.1. Profil Kecamatan Lae Parira	45
4.1.2. Profil Kantor Kecamatan Lae Parira	46
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Camat Lae Parira	48

4.2. Pembahasan.....	55
4.2.1. Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi	55
4.2.2. Kendala Dalam Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi	73
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Rekomendasi	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas dinyatakan bahwa cita-cita pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi serta keadilan sosial. Dalam rangka mewujudkan cita-cita pendirian negara tersebut, pemerintah menyelenggarakan berbagai fungsi pemerintahan yang secara garis besar terdiri dari tiga fungsi, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pengaturan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemberdayaan masyarakat. Penyelenggaraan ketiga fungsi tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Selanjutnya, dari keempat fungsi tersebut terdapat satu fungsi yang paling fundamental atau paling mendasar, yaitu fungsi pelayanan public, yang diemban oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelaksanaan fungsi pelayanan tersebut diemban oleh aparatur sipil negara, khususnya pegawai negeri sipil sesuai dengan bidang kerja masing-masing atau tupoksi masing-masing unit organisasi. Hal tersebut dinyatakan secara jelas dalam Pasal 11 huruf b Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menyatakan bahwa: *pegawai aparatur sipil negara bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas*. Artinya bahwa pelayanan

publik menjadi tanggungjawab aparatur sipil negara, dan harus dilakukan secara profesional, jujur, adil, dan bebas dari pengaruh golongan dan faktor pribadi masing-masing aparatur.

Menurut definisinya, pelayanan publik adalah proses atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah mempersiapkan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan cirri-ciri pelayanan publik yang baik, yaitu: ramah dan komunikatif, responsive, sederhana, transparan, tepat waktu, akses yang mudah, tidak pilih kasih, tidak menerima gratifikasi, tidak mengutamakan hubungan keluarga, dan dapat memanfaatkan waktu secara maksimal. Dengan pemberian layanan yang berkualitas tentu akan lebih menjamin terpenuhinya harapan dan kepuasan masyarakat atas kepentingan umum, sekaligus akan mendorong terwujudnya harmonisasi antar lembaga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Namun dalam kenyataannya di Indonesia, praktek pelayanan publik masih jauh dari harapan terlihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh jika berurusan dengan pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih kurang baik karena dalam prakteknya masih terdapat banyak kekurangan seperti: aparat belum memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pengguna jasa, terkadang terkesan berbelit-belit, aparat belum menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun pada pengguna jasa, masih ada pegawai yang tidak

berada pada tempat kerjanya atau mejanya kosong disaat pengguna jasa membutuhkan pelayanan, masih ada pegawai yang mementingkan kepentingan pribadi dan terlalu tunduk dengan apa yang diperintahkan pimpinan, dan aparat juga belum tanggap terhadap keluhan masyarakat pengguna jasa. Praktek pelayanan publik yang demikian tentu akan menyulitkan pengguna jasa administrasi sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap fungsi pelayanan pemerintah. Namun disisi lain, terdapat juga kelompok atau orang tertentu dari pengguna jasa yang dimudahkan dalam pengurusan administrasi, bahkan dalam beberapa kejadian justru aparatur itu sendiri yang lebih sibuk melengkapi berkas dibanding dengan pengguna jasa. Dalam kemudahan ini, ada kemungkinan berkas-berkas yang tidak layak diterima begitu saja walaupun tidak memenuhi syarat yang ditetapkan. Artinya bahwa pelayanan administrasi masih kental dengan diskriminasi, entah karena adanya hubungan keluarga atau karena adanya gratifikasi dari pengguna jasa atau karena hal lainnya, tetapi praktek tersebut telah menggambarkan buruknya pelayanan publik oleh aparatur negara.

Hasil penelitian terdahulu Adelia Rahmi Harahap, dkk (2020) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menggunakan indikator antara lain: persyaratan, waktu pelayanan, biaya /tarif, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 dan disesuaikan berdasarkan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Didukung penelitian Reinaldi (2016) diperoleh bahwa didapat kejelasan dan kewajaran petugas layanan telah menemukan bahwa biaya servis hasil yang bagus. Adapun

prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan jaminan jasa perlu biaya yang menjadi perhatian khusus karena dianggap kurang dari itu maksimum.

Salah satu fungsi pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat adalah fungsi pelayanan rekomendasi perizinan usaha mikro. Menurut Widyantoko (2013:20) bahwa surat rekomendasi adalah surat yang dibuat oleh seseorang pemimpin atau pejabat tertentu yang berisi keterangan tentang keadaan pribadi tau kondisi usaha seseorang berdasarkan data-data autentik yang ada karena diminta sendiri oleh pihak yang bersangkutan untuk kepentingan pribadinya. Adapun manfaat surat rekomendasi :

- a. Bagi pihak yang meminta, surat rekomendasi berfungsi sebagai dukungan moral karena isinya membenarkan, menguatkan terhadap hal-hal yang baik saja.
- b. Bagi pihak yang memberi, suara rekomendasi berfungsi sebagai dukungan moral karena keakraban dan menjaga hubungan baik dengan pihak peminta.
- c. Bagi yang terkait (pihak ketiga), surat rekomendasi berfungsi sebagai alat untuk mengetahui identitas, kepribadian, atau karakter seseorang yang disebutkan didalamnya. Pada akhirnya surat rekomendasi dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan diterima atau tidaknya orang tersebut dalam komunitasnya, atau diterima tidaknya permintaan orang tersebut sesuai dengan keperluannya.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan kerja dan memberikan pelayanan ekonomi

secara luas kepada masyarakat. Namun, nyatanya para pelaku UMKM di Indonesia masih banyak yang belum memiliki izin usaha resmi sehingga berdampak pada sulitnya mendapatkan akses permodalan dari perbankan serta akses informasi untuk mengembangkan usahanya. Adapun salah satu faktor yang membuat para pelaku usaha enggan mengurus izin usahanya ini dikarenakan proses pembuatan izin usaha tersebut memerlukan waktu yang cukup lama serta dikenakan biaya administratif. Dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro dan Kecil yang diluncurkan pertama kali di Kecamatan Denpasar Barat pada 26 Februari 2015 oleh Menteri Koperasi dan UKM yang juga disertai penandatanganan MoU antara Kemenkop Implementasi Kebijakan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kecamatan Denpasar Barat & UKM dengan BRI untuk membantu permodalan pelaku usaha mikro dan kecil. IUMK ini merupakan suatu bentuk izin usaha yang khusus diperuntukkan kepada pelaku usaha mikro dan kecil guna memberikan legalitas usaha sekaligus sebagai upaya pemberdayaan bagi usaha mikro dan kecil di Indonesia. Setelah Perpres No 98 Tahun 2014 ini terbit, setiap pemerintah daerah kabupaten/kota di Indonesia dituntut untuk segera mengeluarkan kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Rekomendasi perizinan usaha mikro diterbitkan oleh kantor kecamatan atau kantor kelurahan dimana warga masyarakat akan mendirikan usahanya. Rekomendasi surat perizinan sangat penting karena berhubungan dengan kemudahan warga untuk memperoleh fasilitas atau pelayanan lain yang

diperlukan oleh warga dalam menjalankan usahanya, seperti pelayanan surat izin usaha. Rekomendasi izin usaha mikro dari camat menjadi salah satu persyaratan resmi yang menjadi bahan pertimbangan pihak yang berwenang dalam perizinan untuk memberikan atau menerbitkan surat izin usaha mikro bagi warga yang mengajukan permohonan izin usaha.

Kecamatan Lae Parira merupakan wilayah administrasi Kabupaten Dairi, dimana kantor kecamatan tersebut mempunyai tugas dan wewenang dalam pelayanan rekomendasi perizinan usaha mikro. Tetapi menurut pengamatan penulis bahwa pelayanan rekomendasi perizinan pada instansi tersebut belum dilaksanakan dengan baik, sehingga terdapat sebagian warga yang kesulitan memperoleh rekomendasi izin usaha walaupun semua persyaratan sudah lengkap dan layak, sedangkan warga lainnya sangat mudah memperoleh rekomendasi walaupun tidak memenuhi syarat. Menurut hasil wawancara dengan Magdalena Manik bahwa para pegawai juga cenderung lambat dalam memberikan pelayanan sehingga pengurusan rekomendasi perizinan dari kantor kecamatan membutuhkan waktu yang relatif lama dari sejak permohonan rekomendasi hingga terbitnya rekomendasi.

Terjadinya kelambatan pelayanan memberikan dampak lebih lanjut yaitu warga menjadi enggan mengurus surat izin usahanya, sehingga banyak usaha masyarakat tanpa surat izin usaha mikro, yang pada gilirannya berdampak pada kurangnya pendapatan pajak usaha mikro di daerah yang bersangkutan. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **Analisis Kualitas**

Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi ?
2. Bagaimana kendala dalam pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala dalam pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

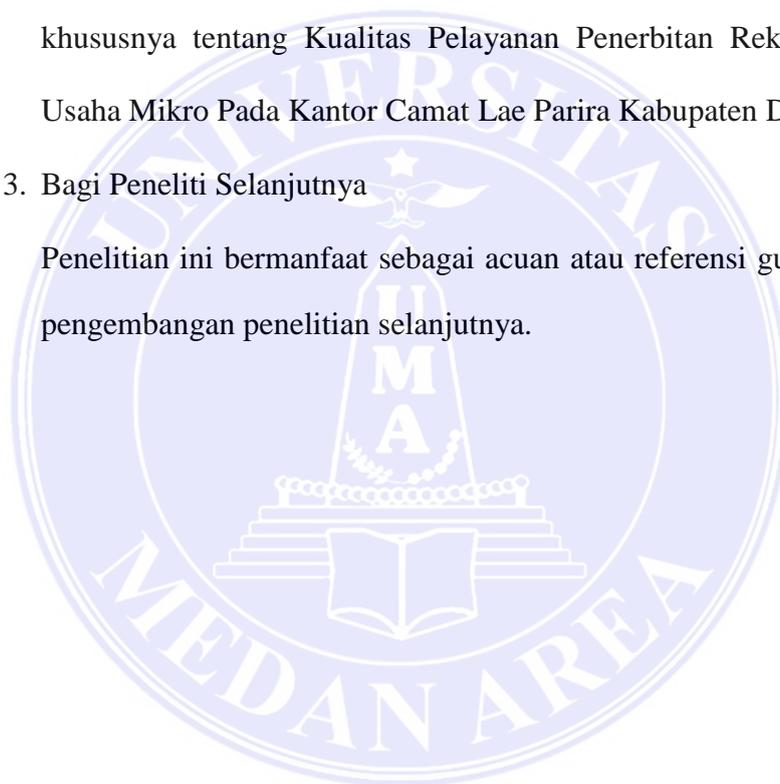
Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pemerintahan publik.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat dan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan khususnya tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan atau referensi guna melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Konsep Pelayanan

2.1.1.1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi, sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat (Rohman, 2010:25).

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (dalam Hardiansyah 2011:10), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat – sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan

memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, dalam Hardiansyah, 2011:11).

Menurut Lukman (2010:18) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Istilah *public* berasal dari bahasa Inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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 penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Rohman, 2010:3).

Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Dengan demikian, 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 telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoah, dalam Hardiansyah, 2011:15).

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani

untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan *public* sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Saefullah dalam Hardiansyah, 2011:14).

2.1.1.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan *public* adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan

kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menerbitkan keputusan tentang pola penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

a. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu lagi disatu atapkan.

b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.1.1.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2014:11), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2012:34) :

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2.1.1.4. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut (Ratminto dan Winarsih, 2012:22) :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2011:3).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan konsumen/pelanggan” (Ratminto dan Winarsih, 2012:22).

Dalam Ilmu Politik dan Administrasi Negara, pelayanan umum atau publik merupakan kepentingan umum. 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 telah ditetapkan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan dalam pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan 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 penyelenggara pelayanan.

Menurut Rasyid (dalam Hardiyansyah 2011:14) pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (2011:5), Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu: *expected*

service dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik untuk mampu menjalankan asas-asas pelayanan publik, Zeithaml dalam Mukarom, dkk, (2015:109) mengemukakan dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur pelayanan publik sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi
2. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang diajukan dengan tepat
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mendapatkan kontak dan pendekatan
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan Parasuraman, dkk dalam Hardiansyah (2011:46-47) mengungkapkan ada lima faktor penentu kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Bentuk fisik) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/ *complaint* yang diajukan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).
5. *Empathy* (empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langgan.

Menurut Sinambela (2010:6), ada beberapa indikator yang harus dipenuhi agar suatu pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima. Indikator tersebut adalah:

1. *Transparansi*, yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Penyelenggara pelayanan harus bisa mengakomodasi setiap kebutuhan publik akan pelayanan. Institusi pemerintah wajib memberikan kemudahan masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan dan juga menyediakan segala fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik.
2. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, akuntabilitas dilihat dari kekonsistenan penyelenggara pelayan publik

dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam hal ini, pemberian pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat maupun pelayan publik dimana nantinya setiap orang yang hendak mengakses pelayanan publik bisa mendapatkan pelayanan yang baik tanpa memberatkan kedua belah pihak, seperti biaya yang memberatkan atau waktu yang tidak sesuai jadwal sehingga memberatkan penyedia pelayanan publik.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya tidak hanya berpihak kepada salah satu pihak apakah pemberi atau penerima pelayanan.

2.1.3. Dimensi Mutu Pelayanan

Mutu merupakan fenomena yang komprehensif dan *multi facet*. Menurut Lori Di Prete Brown dalam bukunya *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries* yang dikutip oleh Wijono (2010:12), kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut dimensi berikut:

1. Kompetensi Teknis

Kompetensi teknis terkait dengan keterampilan, kemampuan, dan penampilan petugas, manajer dan staf pendukung. Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal dapat dipertanggungjawabkan atau diandalkan (*dependability*), ketepatan (*accuracy*), ketahanan uji (*reliability*), dan konsistensi (*consistency*).

2. Akses terhadap pelayanan

Pelayanan kesehatan tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa.

3. Efektivitas

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada.

4. Hubungan antar manusia

Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, dan memberikan perhatian. Hubungan antar manusia yang

kurang baik akan mengurangi efektivitas dari kompetensi teknis pelayanan kesehatan.

5. Efisiensi Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal dari pada memaksimalkan pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki. Pelayanan kurang baik karena norma yang tidak efektif atau pelayanan yang salah harus dikurangi atau dihilangkan. Dengan cara ini kualitas dapat ditingkatkan sambil menekan biaya.

6. Kelangsungan pelayanan

Klien akan menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan (termasuk rujukan) tanpa interupsi, berhenti atau mengulangi prosedur diagnosa dan terapi yang tidak perlu. Klien harus mempunyai akses terhadap pelayanan rutin dan preventif yang diberikan oleh petugas kesehatan yang mengetahui riwayat penyakitnya. Klien juga mempunyai akses rujukan untuk pelayanan yang spesialisasi dan menyelesaikan pelayanan lanjutan yang diperlukan.

7. Keamanan

Mengurangi resiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan.

8. Kenyamanan dan kenikmatan

Dalam dimensi kenyamanan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, tetapi dapat mengurangi kepuasan pasien dan

bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya.

2.1.4. Perizinan

2.1.4.1. Pengertian Perizinan

Sutedi (2014:167) mengartikan izin (*vergunning*) sebagai suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan.

Menurut Sutedi (2014:168) adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh Pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat. Perizinan dapat berbentuk penaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Dengan member izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang demi memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan.

Secara umum, menurut Wibawa (2012:41-42) terdapat dua kategori utama dalam perizinan publik, yaitu perizinan untuk warga perorangan dan perizinan untuk organisasi/pelanggan komersial. Hal-hal yang termasuk dalam kategori perizinan untuk warga perorangan misalnya surat-surat catatan sipil dan IMB

untuk rumah tinggal Sedangkan perizinan publik dalam kategori kedua, dapat dibagi menjadi empat kelompok, yaitu: fasilitas dan peralatan komersial, kendaraan umum, izin usaha, dan izin industri.

2.1.4.2. Fungsi Pemberian Izin

Menurut Sutedi (2014:193) ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu sebagai fungsi penertib dan fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan usaha masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain. Berkaitan dengan itu, maka ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sedangkan izin sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

2.1.4.3. Prosedur Standar Operasional Pekerjaan (SOP) Dalam Pemberian Izin

Prosedur SOP dalam Pemberian Izin terdiri dari 6 tahap yaitu:

1. Pendaftaran Pemohon
 - a. Pemohon datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP).
 - b. Pemohon ke Petugas Informasi untuk mendapatkan formulir permohonan izin.
 - c. Pemohon mengisi formulir yang telah diterima dari petugas dan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan.
2. Pemeriksaan Berkas (paling lambat 1 (satu) hari)

- a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan izin dengan kelengkapan persyaratan yang sudah ditentukan.
- b. Petugas verifikasi memeriksa kelengkapan berkas permohonan izin, dengan ketentuan :
 - 1) Bila berkas lengkap, maka petugas mengagendakan dan diberi tanda terima berkas.
 - 2) Berkas disampaikan kepada masing-masing Kepala Seksi Teknis yang membidangi Perizinan.
 - 3) Bila berkas tidak lengkap, maka petugas verifikasi mengembalikan berkas permohonan izin kepada pemohon.
3. Pemeriksaan Lapangan (paling lambat 1 (satu) hari) Berkas Permohonan di Pelajari dan diproses dengan 3 (tiga) alternatif, yaitu :
 - a. Izin yang memerlukan pemeriksaan lapangan.

Petugas Teknis Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan pemeriksaan lapangan selama 1 (satu) hari kerja. Hasil pemeriksaan lapangan dituangkan dalam Berita Acara Hasil Pemeriksaan (BAP), petugas teknis bertanggung jawab atas hasil tersebut. Apabila tidak ada pelanggaran, maka proses dilanjutkan dan apabila ada pelanggaran permohonan akan ditolak dengan diberikan surat penolakan.
 - b. Izin yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan.

Berkas Permohonan izin yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan dapat langsung di proses izinnya.

- c. Izin yang dapat menimbulkan dampak yang signifikan bagi masyarakat maupun lingkungan sekitarnya, dilengkapi dengan rekomendasi atau fotokopi surat izin yang berkaitan dengan usaha yang dimohonkan izinnya yang diterbitkan oleh Dinas Instansi atau Badan yang membidangi.

4. Proses

- a. Apabila semua persyaratan sudah terpenuhi/lengkap, maka Kepala Seksi Teknis yang membidangi menetapkan Retribusi dan memerintahkan staf yang bertugas pengetikan untuk mengetik Surat Izin yang dimohonkan.
- b. Paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah selesai diketik dan dibuat Surat Ketetapan Retribusi (SKR), maka Kasi Tehnis yang membidangi memeriksa persyaratan izin dan kebenaran pengetikan, kemudian membubuhkan paraf koordinasi pada arsip blangko Surat Izin dan membubuhkan paraf pada lembar disposisi, kartu kendali, dokumen permohonan izin kemudian meneruskan berkas ke Kepala Dinas melalui Sekretaris Dinas.
- c. Setelah menerima berkas Permohonan izin, maka Sekretaris Dinas memeriksa kelengkapan persyaratan dan kebenaran pengetikan blangko izin serta kebenaran pembuatan Surat Ketetapan Retribusi (SKR).
- d. Apabila berkas tidak lengkap dan terdapat kekeliruan dalam pengetikan dan penetapan retribusi terhutang, maka berkas dikembalikan lagi ke Kepala Seksi Tehnis yang membidangi untuk

dilengkapi dan diperbaiki. Apabila tidak terdapat kekeliruan, maka Kasubag Tata Usaha paling lama 1 (satu) hari kerja telah membubuhkan paraf pada blangko Surat Izin untuk selanjutnya diteruskan kepada Kepala KPTSP untuk penandatanganan izin.

- e. 1. Setelah menerima berkas permohonan izin, maka Kepala Dinas memeriksa kembali kelengkapan persyaratan dan kebenaran pengetikan blangko surat izin serta kebenaran pembuatan Surat Ketetapan Retribusi (SKR).
2. Apabila persyaratan tidak lengkap dan terdapat kekeliruan dalam pengetikan surat izin serta ketetapan retribusi, maka berkas dikembalikan lagi ke Kepala Seksi Tehnis yang membidangi melalui Kasubag Tata Usaha untuk diperbaiki. Apabila tidak terdapat kekeliruan, maka Kepala Dinas dalam waktu 1 (satu) hari kerja menanda tangani blangko Surat Izin.
3. Setelah blangko ditandatangani oleh Kepala Dinas, maka berkas permohonan dan Surat Izin yang telah ditandatangani dikembalikan kepada Kepala Seksi Tehnis yang membidangi melalui Kasubag Tata Usaha.
- f. 1. Kepala Seksi Tehnis memerintahkan petugas penomoran untuk menyimpan berkas permohonan dan Surat Izin yang telah ditanda tangani.
2. Kepala Seksi Teknis menyerahkan Surat Ketetapan Retribusi (SKR) kepada petugas penyerahan izin.

5. Pembayaran

- a. Apabila Pemohon datang untuk mengambil izin, pemohon harus menunjukkan tanda terima berkas kepada petugas penyerahan izin.
- b. Petugas penyerahan izin memberikan lembaran Surat Ketetapan Retribusi (SKR) dan mempersilakan pemohon untuk membayar retribusi di loket pembayaran / Bank.
- c. Apabila Pemohon telah membayar retribusi izin dengan memberikan bukti setor kepada petugas penyerahan izin, maka petugas penyerahan izin menyerahkan bukti setor kepada petugas penomoran.
- d. Setelah menerima bukti setor retribusi, maka dalam waktu paling lama 30 menit petugas penomoran segera memberikan nomor pada blangko Surat Izin dan menyerahkan Surat Izin pada petugas penyerahan izin.

6. Penyerahan Izin

- a. Petugas penyerahan izin menyerahkan Surat Izin kepada Pemohon disertai dengan tanda terima penyerahan izin.
- b. Setelah menyerahkan izin, Petugas Penyerahan Izin memberi salam kepada Pemohon dengan ramah dan sopan.
- c. Kemudian Petugas Penyerahan Izin menyerahkan Arsip permohonan dan Arsip Surat Izin kepada Petugas Pengarsipan dalam waktu 1 (satu) hari kerja untuk diarsipkan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Adelia Rahmi Harahap, Nina Siti Salmaniah Siregar dan Abdul Kadir (2020)	Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi Kota Medan	Deskriptif kualitatif	Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menggunakan indikator antara lain: persyaratan, waktu pelayanan, biaya /tarif, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 dan disesuaikan berdasarkan teori Zeithaml, Pasuraman dan Berry.
2	Reinaldi (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan di Kantor badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang	Deskriptif kualitatif	didapat kejelasan dan kewajaran petugas layanan telah menemukan bahwa biaya servis hasil yang bagus. Adapun prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan jaminan jasa perlu biaya yang menjadi perhatian

				khusus karena dianggap kurang dari itu maksimum
3	Abdul Rahim (2018)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Donggala	Deskriptif kualitatif	Pertama, pada dimensi tangibles still kurangnya fasilitas untuk menunjang pelayanan seperti lebih rapi terutama untuk kendaraan roda empat. Kedua, pada dimensi reliability yaitu ketidaktepatan dalam melengkapi lisensi sebagai standar prosedur operasional, ketiga dimensi responsiveness masih ada petugas yang tidak melayani cepat dan tanggap atas pengaduan tersebut.
4	Gusti Ayu Krisna Dewi (2016)	Implementasi Kebijakan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kecamatan Denpasar Barat	Deskriptif kualitatif	Kebijakan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kecamatan Denpasar belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut dilihat dari ketiga indikator dimana masih ditemui kendala, yaitu pada indikator organisasi implementasi berjalan cukup baik namun masih adanya kekurangan SDM sebagai pendamping IUMK di Kecamatan Denpasar Barat
5	Suriadi (2019)	Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil Dan Mikro (Ukm) Di	Deskriptif kualitatif	Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro (UKM) Di Kabupaten Luwu

		Kabupaten Luwu Utara		Utara cukup baik dengan adanya dua terobosan baru yaitu Klinik Perizinan dan Perizinan Online. Masyarakat sangat mudah mengurus surat izin usaha maupun memperpanjang izin usahanya terutama masyarakat terpencil. Alur pelayanan izin usaha kecil dan mikro di Kantor DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara alurnya sudah jelas, petugas memberikan keramahan kepada masyarakat dan kenyamanan serta alur pelayanan izin usaha sudah sesuai standar operasional prosedur (SOP). Di Kantor DPMPTSP terdapat beberapa loket pengurusan perizinan sehingga masyarakat dalam memproses izin usahanya tidak perlu mengantri terlalu lama.
6	Norma Yunita (2017)	Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan	Deskriptif Kualitatif	dari segi tangibles beberapa poin yang bisa tertinggal jika tidak diperhatikan secara khusus dan berkala mengenai alat akses komunikasi dan alat bantu pelayanan. Reliability (kehandalan)

				merupakan indikator yang beberapa poin yang perlu diperbaiki, selain kesalahan dalam pengisian salah satu kolom (Human error). Dari segi responsiveness (Ketanggapan) jika pada isu menangani kesalahan dalam penerbitan ijin dari pihak internal KPPT Tarakan, maka dapat ditangani oleh pihak KPPT. Lalu dari segi Assurances (jaminan) dengan payung hukum SOP yang tidak segera diperbaharui mengikuti perubahan Permendagri, meskipun dalam praktisi telah disesuaikan. Empathy (empati) merupakan indikator terakhir yang terlihat begitu kaku pelayanan tersebut ditujukan juga keramahan yang kurang maksimal.
7	Hendra Ari Purnomo Aji (2019)	Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi Kasus: Izin Usaha Mikro Kecil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu	Deskriptif Kualitatif	Implementasi sudah berjalan dengan baik dan lancar serta sistem web aplikasi yang digunakan juga dapat memudahkan pemohon untuk mengajukan perizinan berusaha dengan cepat dan mudah.

		Pintu Kabupaten Situbondo)		
8	Isnaini Muallidin (2011)	Implementasi Reformasi Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	Deskriptif Kualitatif	Aspek formalisasi menunjukkan bahwa regulasi perizinan seringkali mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan dinamika sosial dan ekonomi masyarakat serta belum semua jenis perizinan dibuatkan dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda). Aspek sentralisasi sudah baik terbukti dengan adanya sistem koordinasi yang intens setiap minggunya untuk mengatasi dan mengevaluasi terkait dengan masalah perizinan yang sedang diproses. Selain itu, ada lembar kendali (routing slip) yang merupakan alat kontrol dari dinas terhadap kinerja staf terkait kemacetan atau keterlambatan proses perizinan. Aspek spesialisasi, secara kuantitas dan kualitas sumberdaya manusianya sangat kurang. Namun, untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Perizinan melakukan capacity building dengan in house

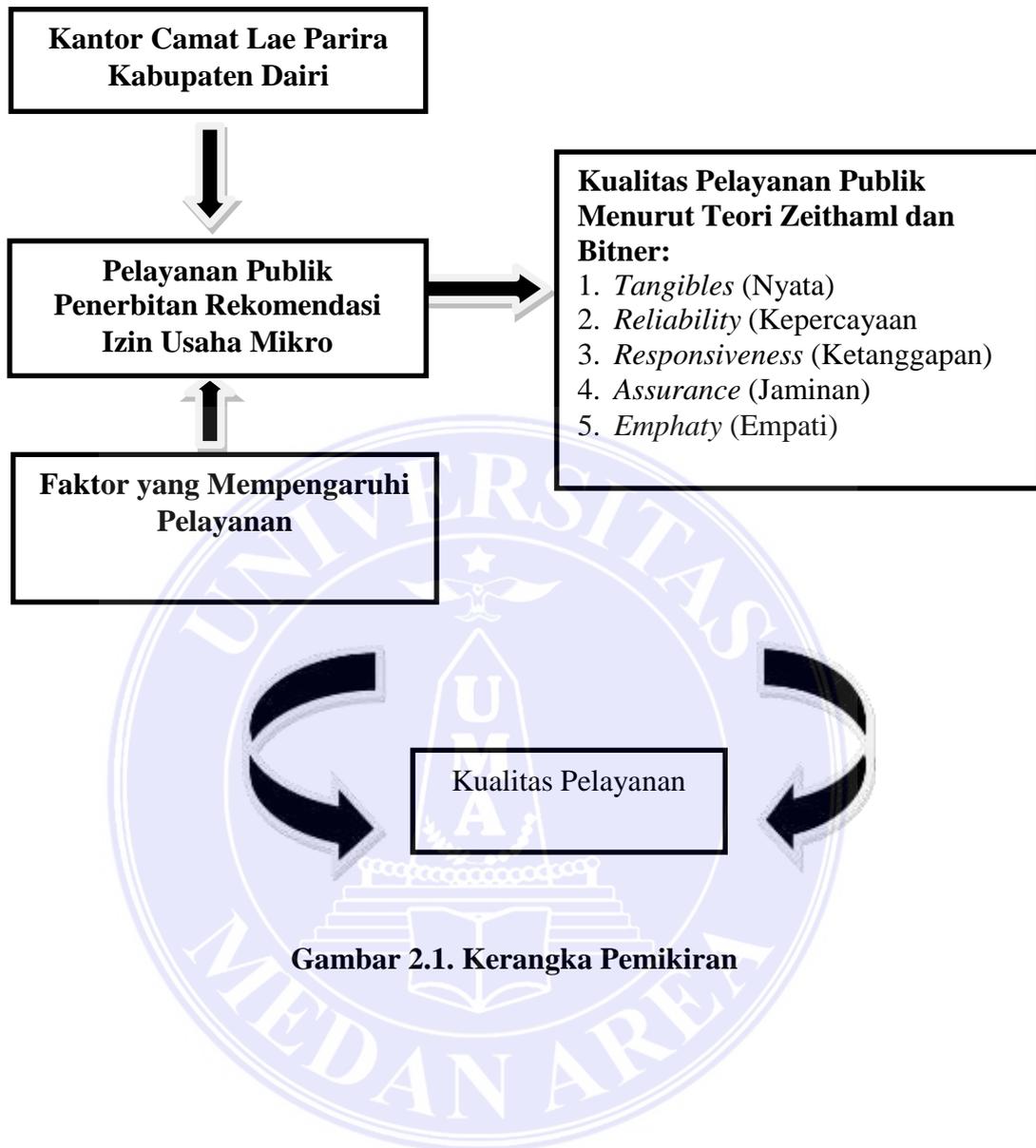
				training dan pelatihan staf.
9	Asnaldi Trisetia Syafuruddin (2016)	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Kota Makassar	Deskriptif kualitatif	Kualitas pelayanan SIUP di BPTPM Kota Makassar sudah cukup baik meskipun masih belum aksimal apabila ditinjau dari dimensi kehandalan, bukti fisik layanan, ketanggapan, jaminan dan empati
10	Ami Julita (2017)	Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) Gratis di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru	Deskriptif kualitatif	Pelaksanaan pemberian IUMK di Kecamatan Sukajadi sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas IUMK kepada masyarakat. Sehingga dengan kualitasnya pelayanan pemberian IUMK yang diberikan tersebut masyarakat merasa puas akan pelayanan dikantor Kecamatan Sukajadi.

2.3. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik merupakan suatu tugas wajib bagi aparat pemerintah untuk memberikan, menyediakan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Lukman dalam Sinambela (2010:5) mengemukakan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan

pelanggan. Sedangkan yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan publik adalah pencapaian serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat terlaksana pada waktu yang telah ditentukan.

Dalam bidang pelayanan publik, upaya-upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, yang merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan demikian prosedur administrasi dengan efektivitas pelayanan publik mempunyai hubungan yang sangat erat karena tanpa adanya prosedur administrasi yang jelas maka pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan. Kerangka pemikiran penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi. Adapun waktu penelitian dimulai dari November 2020 – Januari 2021.

3.2. Bentuk Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang memaparkan situasi dan peristiwa berdasarkan fakta-fakta empiris yang ditemukan di lapangan yang mencakup faktor/kriteria, penyebab dan informasi yang diperoleh. Tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesa atau membuat prediksi. Metode deskriptif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis karakteristik populasi atau bidang-bidang tertentu secara factual dan cermat tanpa mencari atau menjelaskan suatu hubungan (Sugiyono, 2012:27).

Metode deskriptif mengukur frekuensi atau durasi tentang pola-pola tertentu dari perilaku atau peristiwa. Studi deskriptif harus kemudian mengukur fenomena tersebut dalam satu cara kualitatif (Silalahi, 2015:131).

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan

informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer, yaitu :
 - a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepht interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada interview-guidances yang telah disusun sebelumnya.
 - b. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang ditemukan dilapangan yang berkaitan dengan fokus penelitian.
2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder, yaitu :
 - a. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.
 - b. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012: 335) teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Untuk keperluan analisis data, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan (Moleong, 2010: 4).

Untuk data hasil wawancara dilakukan analisis data berdasarkan tiga komponen yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data dilapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinsi. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dimaksudkan untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif.

3.6. Definisi Konsep dan Dafeinisi Operasional

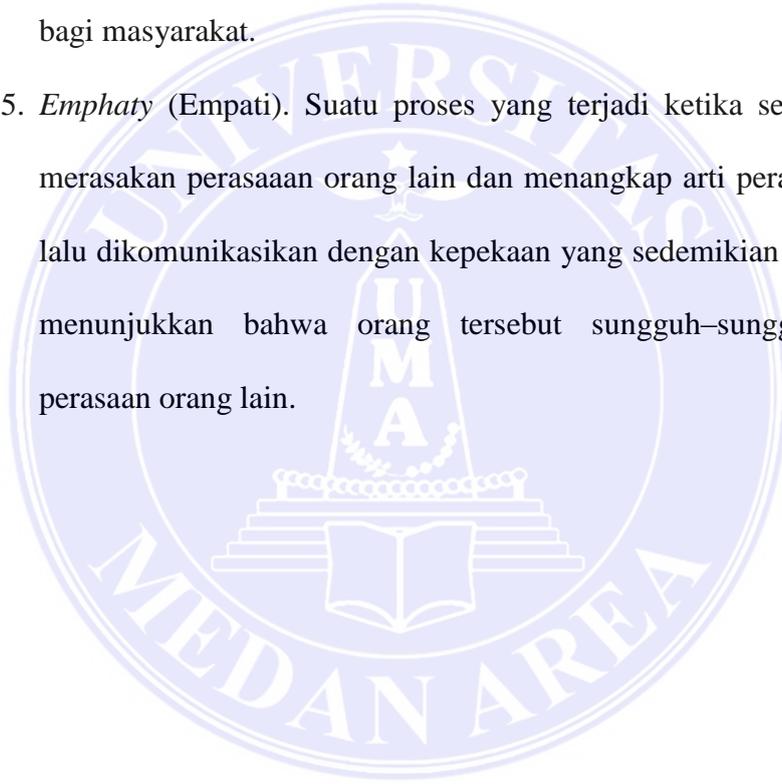
Setiap variabel yang digunakan perlu dijabarkan suatu definisi operasional variabel yang jelas dan spesifik yang menggambarkan karakteristik masing-masing agar dapat mempermudah penelitian. Maka dalam hal ini, penulis mengemukakan definisi dari konsep yang dipergunakan, yaitu:

1. Kualitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan.
2. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha.

Definisi operasional dalam penelitian ini digunakan teori Zeithaml dan Bitner yang mengemukakan tentang indikator kualitas pelayanan.

1. *Tangibles* (Nyata). Bagian dari pelayanan yang berbentuk fasilitas fisik dan personalia. Misalnya, ruangan yang bersih, penataan meja dan kursi yang teratur, rapi dan lain-lain.
2. *Reliability* (Kepercayaan). Bagian dari pelayanan yang berbentuk kemampuan untuk menyediakan layanan dan data secara tepat dan akurat.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan). Bagian dari pelayanan yang berbentuk respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.
4. *Assuramce* (Jaminan). Bagian dari pelayanan yang berbentuk kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam melakukan layanan sehingga layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.
5. *Emphaty* (Empati). Suatu proses yang terjadi ketika seseorang dapat merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan tersebut, lalu dikomunikasikan dengan kepekaan yang sedemikian rupa sehingga menunjukkan bahwa orang tersebut sungguh–sungguh mengerti perasaan orang lain.



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi terdapat yang sudah baik dan masih kurang baik, yang didasarkan pada indikator sebagai berikut:
 - a. Berdasarkan indikator *tangibles*, penataan ruangan telah dilakukan dengan baik, ruang tunggu sudah tergolong luas, penampilan pegawai sudah cukup baik, dan pegawai sudah menggunakan seragam yang sudah ditetapkan.
 - b. Berdasarkan indikator *reliability*, pegawai telah memberikan perhatian yang baik terhadap pelaku usaha mikro, proses pelayanan terhadap rekomendasi IUM sudah dilakukan dengan cepat, terdapat biaya resmi yang sudah ditetapkan kantor, persyaratan administrasi tidak sulit dipenuhi.
 - c. Berdasarkan indikator *responsiveness*, pegawai selalu berada ditempat kerja, pegawai selalu siap memberikan bantuan kepada masyarakat, pegawai siap menanggapi keluhan masyarakat.
 - d. Berdasarkan indikator *assurance*, pegawai mempunyai pemahaman yang baik dan terampil, untuk memperlancar urusan maka masyarakat harus bersedia mengeluarkan biaya tambahan kepada

- oknum pegawai lapangan, pegawai tidak berusaha menjaga citra positif instansi kantor camat di tengah-tengah masyarakat.
- e. Berdasarkan indikator *emphaty*, pegawai telah berupaya menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat, pegawai telah memberikan perhatian yang tulus kepada masyarakat, pegawai telah memberikan pelayanan dengan penuh keramahan kepada masyarakat.
2. Adapun faktor kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro adalah: adanya petugas yang berupaya memperoleh keuntungan pribadi dari proses pelayanan rekomendasi perizinan, pegawai tidak berupaya menghindari citra negatif masyarakat terhadap instansi sehingga banyak masyarakat yang enggan berurusan melakukan pengurusan administrasi usahanya, serta kurangnya komitmen pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan sehingga pegawai cenderung lebih mengutamakan urusan pribadi dibanding pekerjaan pelayanan terhadap masyarakat.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Pimpinan Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi berupaya memperbaiki sistem pengawasan kepada pegawainya, agar tidak ada kesempatan bagi pegawai memanfaatkan layanan rekomendari perizinan usaha mikro untuk kepentingan pribadinya.

2. Pimpinan Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi perlu membuat penekanan agar pegawainya menjaga nama baik instansi dengan menunjukkan perilaku yang baik di tengah masyarakat sehubungan dengan pelaksanaan pekerjaan.
3. Pimpinan Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi perlu melakukan tindakan tegas kepada pegawai yang tidak disiplin terhadap pekerjaan karena adanya urusan pribadi.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bharata, Atep. 2014. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Denhardt, Janet V. 2013. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Disertai Dengan Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2012. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada.
- Lukman, Sampara. 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Morgan, Colin dan Stephen Murgatroyd. 2011. *Total Quality Management in the Public Sector: an Interactive Perspective*. Buckingham, Open University Press.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2014. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Andi: Yogyakarta.
- Wibawa, Fahmi. 2012. *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu*. Jakarta: Grasindo.

Widyantoko, Indra. 2013. *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Wijono. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga.

Perundang-undangan:

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro dan Kecil.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Jurnal:

Aji, Hendra Ari Purnomo. 2019. Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi Kasus: Izin Usaha Mikro Kecil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo). Jember: Universitas Jember.

Dewi, Gusti Ayu Krisna. 2016. Implementasi Kebijakan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kecamatan Denpasar Barat. Denpasar: Universitas Udayana.

Harahap, Adelia Rahmi, Nina Siti Salmaniah Siregar dan Abdul Kadir. 2020. Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, Vol 2 No 1.

Julita, Ami. 2017. Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) Gratis di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, Vol 4 No 1.

Mualidin, Isnaini. 2011. Implementasi Reformasi Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol 15 No 3.

Rahim, Abdul. 2018. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Donggala. *Jurnal Universitas Tadulako*, Vol 5 No 11.

- Reinaldi. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan di Kantor badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, Vol 2 Nomor 2.
- Suriadi. 2019. Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil Dan Mikro (UKM) Di Kabupaten Luwu Utara. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Syafruddin, Asnaldi Trisetia. 2016. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Kota Makassar. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Yunita, Norma. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan. Malang: Universitas Brawijaya.



PEDOMAN WAWANCARA

A. *Tangibles* (Bukti Fisik)

1. Bagaimana penataan ruangan yang digunakan untuk Pelayanan rekomendasi izin UM?
2. Apakah terdapat ruang tunggu yang luas bagi pelayanan rekomendasi IUM?
3. Apakah pegawai yang berhubungan langsung dengan pelayanan rekomendasi IUM mempunyai penampilan yang menarik ?
4. Apakah pegawai menggunakan seragam yang sesuai standar agar mudah dikenali oleh masyarakat ?

B. *Reliability* (Keandalan)

1. Apakah pegawai memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam proses pelayanan pengurusan izin usaha mikro ?
2. Apakah pelayanan administrasi terhadap pelayanan dapat dilakukan dengan cepat ?
3. Apakah pelanggan dapat dengan mudah mengetahui berapa biaya pengurusan izin usaha mikro ?
4. Apakah perusahaan membuat persyaratan administrasi yang mudah dipenuhi oleh masyarakat?

C. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Apakah pegawai selalu berada di tempat kerja untuk memproses pengurusan izin usaha mikro ?
2. Apakah pegawai selalu siap membantu kesulitan yang dialami oleh masyarakat ?
3. Apakah pegawai selalu siap menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat?

D. *Jaminan*

1. Apakah pegawai dapat menjamin proses pelayanan terhindar dari kesalahan dalam proses administrasi ?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan instansi agar pegawai tidak membebani masyarakat dengan biaya tambahan ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan perusahaan untuk menjamin kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan ?
4. Apakah pegawai berusaha menghindari timbulnya gambaran negatif dari masyarakat terhadap instansi ?

E. *Empati*

1. Apakah pegawai menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat ?
2. Apakah pegawai memberikan perhatian yang tulus kepada masyarakat ?
3. Apakah pegawai menunjukkan sikap yang ramah kepada masyarakat ?

DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara dengan Bapak Ricard Harisson Simbolon, S.Sos Sebagai Sekretariat Kecamatan Lae Parira Kabupaten Dairi



(Dokumentasi Tanggal 15 Juni 2021)

Wawancara dengan Bapak James Antoni Pane, SE sebagai Kepala Subbagian
Perencanaan, Program, Pelaporan dan Keuangan Kecamatan Lae Parira
Kabupaten Dairi



(Dokumentasi Tanggal 15 Juni 2021)

Wawancara dengan Bapak Sumardi Sihombing sebagai Seksi Pemerintahan
Kecamatan Lae Parira Kabupaten Dairi:



(Dokumentasi Tanggal 16 Juni 2021)