PERSPEKTIF

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>

Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi ***Analysis of Service Quality for Issuance of Recommendations for Micro Business Permits at the Lae Parira District Office of Dairi District***

Andy Penta Gracia Simbolon¹⁾, Badaruddin²⁾ & Nina Siti Salmaniah Siregar^{1)*}

1) Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

2) Program Studi Magister Studi Pembangunan, Fakultas Ilmu Sosila dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 11 Juli 2021; Disetujui: 15 Desember 2021; Dipublish: 01 Januari 2022

Abstrak

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro dan Kendalanya Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang hanya memaparkan situasi dan peristiwa yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis karakteristik populasi atau bidang-bidang tertentu secara factual dan cermat tanpa mencari atau menjelaskan suatu hubungan. Hasil penelitian didapatkan 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 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.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro

Abstrak

The purpose of the study was to determine and analyze the quality of service for issuing micro business license recommendations and their constraints at the Lae Parira sub-district office, Dairi Regency. The research method used in this research is descriptive qualitative method, which is a method that only describes situations and events that aims to systematically describe the characteristics of a population or certain fields in a factual and accurate manner without looking for or explaining a relationship. The results of the study found 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 constraint factors faced in improving the quality of services for issuing recommendations for micro business licenses are: the presence of officers who seek to obtain personal benefits from the licensing recommendation service process, employees do not try to avoid a negative public image of the institution so that many people are reluctant to deal with business administration, and lack of employee commitment to improving service quality so that employees tend to prioritize personal matters over service work to the community.

Keywords: Service Quality; Issuance of Recommendation for Micro Business License

How to Cite: Simbolon, A.P.G., Badaruddin, B., & Sinaga, R.S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi. *PERSPEKTIF*, 11 (1): 262-271

*Corresponding author:

E-mail: ninasistisalmaniah@staff.uma.ac.id

ISSN 2085-0328 (Print)

ISSN 2541-5913 (online)

PENDAHULUAN

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 publik, 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 Zeithhaml, Pasuraman 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: Bagi pihak yang meminta, surat rekomendasi berfungsi sebagai dukungan moral karena isinya membenarkan, menguatkan terhadap hal-hal yang baik saja; Bagi pihak yang memberi, suara rekomendasi berfungsi sebagai dukungan moral karena keakraban dan menjaga hubungan baik dengan pihak peminta; 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 dilaunching 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. 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. Dampak lebih lanjut dari kelambatan pelayanan tersebut adalah 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.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian 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. 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, Parasuraman dan Berry. Reinaldi (2016) Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan di Kantor badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang. Di dapat 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. Abdul Rahim (2018) Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Donggala. Pertama, pada dimensi tangibles still kurangnya fasilitas untuk menunjang pelayanan seperti lebih rapi terutama untuk kendaraan roda empat. Kedua, pada dimensi reliabilitas yaitu ketidaktepatan dalam melengkapi lisensi sebagai standar prosedur operasional, ketiga dimensi responsiveness masih ada petugas yang tidak melayani cepat dan tanggap atas pengaduan tersebut.

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

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. Suriadi (2019) Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil Dan Mikro (Ukm) Di Kabupaten Luwu Utara. Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro (UKM) Di Kabupaten Luwu 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 memperoses izin usahanya tidak perlu mengantri terlalu lama. Norma Yunita (2017) Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tarakan. 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.

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 Pintu Kabupaten Situbondo). 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. Isnaini Mualidin (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. Asnaldi Trisetia Syafruddin (2016) Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Kota Makassar. Kualitas pelayanan SIUP di BPTPM Kota Makassar sudah cukup baik meskipun masih belum maksimal apabila ditinjau dari dimensi kehandalan, bukti fisik layanan, ketanggapan, jaminan dan empati. Ami Julita (2017) Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) Gratis di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. 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 berkualitasnya pelayanan pemberian IUMK yang diberikan tersebut masyarakat merasa puas akan pelayanan di kantor Kecamatan Sukajadi. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro dan Kendalanya Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi.

Melihat latar belakang pendahuluan dan penelitian terdahulu, maka Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan penerbitan

rekomendasi izin usaha mikro dan Kendalanya Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang hanya memaparkan situasi dan peristiwa. 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 faktual dan cermat tanpa mencari atau menjelaskan suatu hubungan (Sugiyono, 2012).

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).

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.

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut: Teknik Pengumpulan Data Primer, yaitu: Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (indepth interview) dengan narasumber (key informan) dengan berpedoman pada interview-guidances yang telah disusun sebelumnya. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang ditemukan di lapangan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data Sekunder, yaitu: 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. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2012) 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).

Untuk data hasil wawancara dilakukan analisis data berdasarkan tiga komponen yaitu: Reduksi Data (Data Reduction), Data dilapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. 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. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi. Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Setiap instansi pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Demikian juga dengan Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi telah berupaya agar masyarakat dapat terpuaskan dengan pelayanan yang baik. Salah satu jenis pelayanan yang diwujudkan adalah pelayanan terhadap pelaku usaha mikro dalam penerbitan rekomendasi izin usaha mikro. Pembahasan tentang kualitas pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro dalam penelitian ini didasarkan pada teori Zeithaml dan Bitner,

yang terdiri dari: tangibles (bentuk fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati).

Tangibles atau bentuk fisik merupakan keseluruhan penampilan fasilitas fisik dan peralatan yang terdapat pada instansi serta penampilan pegawai yang memberikan pelayanan. Instansi perlu membuat penataan ruang pelayanan yang baik, ruang tunggu yang luas, alat pendingin udara, penampilan pegawai, serta seragam pegawai yang sesuai dengan standar pengenalan. Hasil wawancara mengenai penataan ruangan adalah sebagai berikut:

Dari hasil wawancara dengan narasumber, dapat dijelaskan bahwa penataan terhadap ruangan yang digunakan dalam pelayanan rekomendasi IUM telah dilakukan dengan baik. Kesan yang dirasakan oleh pelaku usaha mikro adalah tenang dan tidak menimbulkan keresahan atau kesan buram. Pegawai yang melakukan pelayanan juga merasa nyaman dalam bekerja sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik.

Menurut Thoha, dalam Hardiansyah (2011), 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. Ini berarti dalam hal kepuasan mendapatkan pelayanan yang terbaik selalu berkembang di kalangan masyarakat, sehingga membutuhkan fasilitas yang memadai.

Ruang tunggu bagi pada ruang pelayanan masyarakat sudah tergolong cukup luas untuk mengantisipasi kemungkinan masyarakat pelaku usaha yang datang dalam jumlah cukup banyak. Masyarakat yang datang ke kantor tersebut juga merasa bebas untuk bergerak tanpa harus berdesakan dengan sesama pelanggan. Pegawai yang berhubungan langsung dengan pelaku usaha mikro telah menunjukkan penampilan yang baik dan memang setiap pegawai selalu dianjurkan untuk menunjukkan penampilan yang menarik selama berada di kantor. Hal ini menyebabkan pegawai selalu berupaya agar pakaian yang digunakan dalam kondisi bersih dan rapi.

Pegawai yang menangani rekomendasi IUM sudah menggunakan seragam yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Setiap pegawai menggunakan pakaian yang sama

warna dan bentuk sehingga pelaku usaha yang berkepentingan mengurus rekomendasi IUM lebih mudah mengenali pegawai yang berarti akan memperlancar urusan masyarakat. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Rahim (2018) yang memperoleh hasil bahwa pada dimensi tangibles still kurangnya fasilitas untuk menunjang pelayanan seperti lebih rapi.

Reliability atau kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang baik. Dalam hal ini pegawai harus memberikan perhatian yang sungguh-sungguh, pelayanan dilakukan dengan cepat, biaya ditetapkan dan dibayar sesuai ketentuan, serta persyaratan administrasi yang mudah dipenuhi oleh masyarakat.

Pegawai telah memberikan perhatian yang baik terhadap pelaku usaha mikro yang mengurus rekomendasi IUM. Pelayanan yang sungguh-sungguh tersebut dapat dilihat dari pekerjaan yang dapat selesai dengan cepat sehingga tidak membosankan bagi masyarakat.

Proses pelayanan terhadap rekomendasi IUM sudah dilakukan dengan cepat. Hal ini karena prosedur yang ditetapkan jelas dan sederhana sehingga pelanggan tidak menemukan kesulitan dalam mengurus rekomendasi. Masyarakat atau pelaku usaha hanya perlu melengkapi berkas sesuai syarat-syarat yang diperlukan, diserahkan kepada petugas, terus diberitahu kapan survey lokasi usaha. Hasil wawancara mengenai kesesuaian biaya yang dibayar dengan biaya resmi yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

Pelaku usaha yang mengurus rekomendasi IUM tidak hanya membayar biaya resmi sebagaimana ditetapkan dalam administrasi pelayanan. Jika masyarakat ingin rekomendasi benar-benar dilakukan dengan cepat, maka masyarakat yang membutuhkan harus memenuhi pembayaran biaya lain yang diminta oleh oknum petugas lapangan.

Persyaratan administrasi dalam mengurus rekomendasi perizinan usaha mikro tidak sulit dipenuhi sepanjang administrasi kependudukan yang dimiliki pelanggan sudah lengkap. Persyaratan administrasi yang harus dipenuhi untuk melakukan mengurus adalah berupa KTP dan KK, dimana sebagian besar keluarga telah memilikinya, dan setelah melengkapi persyaratan maka pelaku usaha tinggal

menunggu waktu pelaksanaan survey lapangan ke lokasi usaha.

Menurut Wibawa (2012) bahwa tidak sedikit UMK yang memiliki keinginan mengembangkan bisnisnya agar bertumbuh besar akan tetapi terkendala dokumen legalitas yang dibutuhkan untuk memberikan kepastian hukum dan sarana pemberdayaan bagi pelaku usaha.

Responsiveness atau ketanggapan dalam hal ini adalah kesediaan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan membantu mengatasi keluhan masyarakat. Dalam hal ini pegawai harus berada di tempat kerja, membantu kesulitan yang dialami masyarakat yang membutuhkan, serta selalu siap menanggapi keluhan masyarakat atau pelaku usaha mikro.

Pegawai kantor camat selalu berada ditempat kerja selama jam kerja yang ditetapkan. Tetapi pada jam istirahat, pelayanan rekomendasi perizinan kepada masyarakat berhenti dan kemudian dilanjutkan kembali setelah jam istirahat selesai. Tetapi jam istirahat tersebut biasanya hanya sebentar atau hanya sekitar 1 jam.

Pegawai kantor camat selalu siap memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi rekomendasi perizinan usaha mikro. Misalnya dalam pengisian formulir, petugas akan memberikan bantuan kepada masyarakat atau pelaku usaha yang tidak memahami hal-hal yang perlu diisi. Pelanggan juga akan dengan senang hati memberikan penjelasan jika masyarakat kurang mengerti dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan.

Pegawai selalu siap menanggapi setiap keluhan dari masyarakat yang mengurus rekomendasi IUM, dimana setiap keluhan akan dipertimbangkan sebagai hal yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini, pegawai akan menindaklanjuti setiap keluhan sampai masyarakat memperoleh kepastian atas keluhannya.

Menurut Lukman (2010) menyatakan peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk

membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Assuramce atau jaminan mencakup kemampuan pegawai yang dapat dipercaya serta bebas dari kemungkinan resiko layanan. Dalam hal ini pegawai harus dapat menjamin pelayanan tidak terjadi kesalahan administrasi dan terdapat upaya untuk menjamin masyarakat tidak dirugikan dari pembayaran biaya. Hasil wawancara mengenai pelayanan yang terhindari dari kesalahan administrasi adalah sebagai berikut:

Pegawai telah mempunyai pemahaman yang baik dan terampil dalam penanganan administrasi sehingga kecil kemungkinan terjadinya kesalahan administrasi. Hal ini tentu menjadi jaminan tidak terjadinya kekeliruan administrasi yang berpotensi merugikan masyarakat.

Pada dasarnya masyarakat atau pelaku usaha mikro yang mengurus rekomendasi perizinan telah memahami bahwa untuk memperlancar urusan maka mereka harus bersedia mengeluarkan biaya tambahan kepada oknum pegawai lapangan. Tidak mudah bagi pimpinan untuk mengendalikan mereka, namun demikian jika pimpinan mengetahui adanya pegawai meminta biaya pengurusan akan diberikan tindakan atau sanksi yang tegas.

Pegawai tidak berusaha menjaga citra positif instansi kantor camat di tengah-tengah masyarakat, terutama karena adanya permintaan biaya tambahan kepada masyarakat yang membutuhkan perizinan usaha sehingga menimbulkan kesan negatif bagi masyarakat.

Emphaty atau empati merupakan kesediaan pegawai untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat yang membutuhkan rekomendasi perizinan UM. Dalam hal ini pegawai harus dapat menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat, berusaha memahami kebutuhan masyarakat yang berkunjung, serta bersikap ramah kepada masyarakat.

Pegawai telah berupaya menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat sehingga masyarakat merasa senang. Dalam hal ini pegawai menunjukkan keramahan dan

kesopanan dalam berkomunikasi yang disertai dengan bahasa yang mudah dimengerti, sehingga enak untuk didengar.

Pegawai telah memberikan perhatian yang tulus kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pegawai juga tidak bersikap diskriminatif dalam pelayanan dengan tidak memandang unsur kedekatan hubungan dengan masyarakat yang melakukan pengurusan rekomendasi perizinan.

Pegawai telah memberikan pelayanan dengan penuh keramahan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan usaha mikro. Pegawai selalu berupaya agar dapat memberi penjelasan yang baik sampai masyarakat atau pelaku usaha yang membutuhkan benar-benar mengerti, walaupun penjelasan tersebut harus dilakukan secara berulang-ulang sampai masyarakat merasa puas.

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

Adanya Petugas Yang Berupaya Memperoleh Keuntungan Pribadi. Masyarakat yang melakukan pengurusan izin usaha mikro tidak hanya membayar biaya resmi sebagaimana ditetapkan dalam administrasi pelayanan. Jika masyarakat ingin rekomendasi benar-benar dilakukan dengan cepat, maka masyarakat yang membutuhkan harus memenuhi pembayaran biaya lain yang diminta oleh oknum petugas lapangan. Artinya bahwa masyarakat masih dikenakan biaya tak resmi sebagai biaya tambahan penerbitan perizinan usaha mikro sehingga tidak mendukung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi.

Adanya biaya tambahan yang harus dibayar masyarakat sudah menjadi rahasia umum di masyarakat. Masyarakat mengetahui berapa sebenarnya biaya administrasi rekomendasi izin UM karena informasi tersebut sangat mudah diperoleh dari kantor camat. Kondisi tersebut tentu sangat memberatkan bagi masyarakat sehingga banyak masyarakat yang mengeluh dengan biaya pengurusan rekomendasi izin UM. Untuk mengatasi masalah tersebut maka sebaiknya pimpinan instansi berupaya memperbaiki sistem pengawasan kepada pegawainya, agar

tidak ada kesempatan bagi pegawai memanfaatkan layanan pengurusan izin usaha mikro untuk kepentingan pribadinya.

Pegawai Tidak Berupaya Menghindari Gambaran Negatif Masyarakat terhadap Instansi. Menurut hasil wawancara, pegawai tidak berusaha menjaga citra positif instansi di tengah-tengah masyarakat, terutama karena adanya permintaan biaya tambahan kepada masyarakat yang membutuhkan izin UM yang menimbulkan kesan negatif bagi masyarakat, sehingga menyebabkan masyarakat menjadi enggan melakukan pengurusan kelengkapan administrasi usahanya. Artinya bahwa pegawai tidak berusaha menjaga citra positif atau nama baik instansi sehingga tidak mendukung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap penerbitan izin UM pada kantor camat.

Pegawai instansi perlu menyadari bahwa setiap pegawai merupakan bagian tak terpisahkan dari instansi dimana citra instansi melekat pada perilaku pegawai. Artinya bahwa semua hal yang dilakukan oleh pegawai dapat menjadi gambaran bagi masyarakat mengenai instansi itu sendiri. Jika pegawai berperilaku kurang baik di tengah masyarakat terutama untuk hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan, maka gambaran masyarakat kepada instansi juga menjadi kurang baik. Oleh karena itu pimpinan instansi perlu membuat penekanan agar pegawai menjaga nama baik instansi dengan menunjukkan perilaku yang baik di tengah masyarakat sehubungan dengan pelaksanaan pekerjaan.

Kurangnya Komitmen Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan. Pegawai kurang berkomitmen terhadap pekerjaan jika dibanding dengan urusan pribadi. Pegawai masih belum bisa mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan rekomendasi perizinan dibanding dengan urusan pribadi atau urusan keluarga. Dalam hal ini bahwa pegawai menjadi sulit untuk konsentrasi terhadap pekerjaan jika mereka menghadapi urusan keluarga yang mendesak untuk diselesaikan, sehingga mereka akan segera meninggalkan pekerjaan. Untuk mengatasi masalah tersebut maka pimpinan perlu menghimbau pegawai agar secara sadar lebih mementingkan pelaksanaan pekerjaan dibanding kepentingan pribadi.

SIMPULAN

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. Oleh karena itu instansi masih perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara mengatasi berbagai faktor kendala dalam pelayanan penerbitan rekomendasi izin usaha mikro. 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Nasution, A., & Mardiana, S. (2019). Implementasi Kebijakan Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil di Kecamatan Teluk Nibung Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 120-130.
- Damarwulan, L., Ramdanyah, A., & Lutfi, L. (2021). Peningkatan Kekuatan Jejaring Wirausaha dan E-Marketing UMKM di Banten dalam menghadapi dampak Pandemic Covid-19. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(3), 1113-1123. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v3i3.495>
- Harahap, A., Siregar, N., & Kadir, A. (2020). Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi Kota Medan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 79-88
- Hidayat, R., Badaruddin, B., Warjio, W., & Isnaini, I. (2020). Implementasi Peraturan Bupati Aceh Tamiang Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 14-25.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniaty, E. (2020). Kebijakan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara Untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah dalam Masyarakat Ekonomi Asean. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(1), 227-234. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v3i1.280>
- Lukman, S. (2010). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press.
- Moleong, L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Mustafa, B. (2021). Analisis Peran Pemerintah Daerah dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kabupaten Sidrap. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(3), 1055-1066. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v3i3.488>
- Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro dan Kecil.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sinaga, M.C.D.M. dan Yusnah M., (2015). Pelaksanaan PP RI No.19/2008 Sebagai Acuan Kinerja Camat pada Aspek Pemerintahan dan Pendidikan, *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political UMA)*, 3 (1): 36-48.
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitanggang, M.D., dan Suadi H., (2014). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political UMA)*, 2 (1): 58-77
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wibawa, F. (2012). *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu*. Jakarta: Grasindo.
- Zarkasyi, M., Zubaedah, R., & Hilmi, I. (2021). Sosialisasi Kebijakan StimulusPerekonomian Nasional kepada UMKM terdampak Covid-19 untuk Mengurangi Resiko Kredit Macet. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(3), 1031-1039. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v3i3.494>