



## **Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha Pada Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu**

**Ade Irma** <sup>1✉</sup>

Program Studi Administrasi, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu

### **Informasi Artikel**

#### *History of Article*

Received 05 Januari 2024

Accepted 26 Januari 2024

Published 30 Januari 2024

#### *Kata Kunci:*

Kecepatan, Ketepatan,  
Kemudahan, Keadilan

### **Abstract**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas Pelayanan Surat Keterangan Izin usaha pada kantor Kelurahan Talise Kecamatan mantikulore. Dasar Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif, dan tipe Penelitian ini menggunakan Pendekatan Deskriptif. dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengungkapkan kebenaran sebenarnya mengenai tentang kualitas pelayanan surat keterangan izin usaha pada kantor kelurahan talise kecamatan mantikulore. Teknik pengumpulan data dilakukan dari orang yang mengetahui melalui Observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari beberapa indicator izin usaha pada kantor kelurahan talise kecamatan mantikulore dapat dikatakan bahwa belum semuanya optimal terutama dalam halterkait kecepatan pada kantor Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu dalam mengurus izin usaha masih belum maksimal.

*The Purpose of this study was to determine the quality of business license certification services at the Talise sub-district office, in Manticulore sub-district. The basis of this research is using the qualitative method, and this type of research uses a descriptive approach. In this study, researchers tried to reveal the real truths about the quality of business license services at the Talise sub-district office in Mantikulore sub-district. Data collection techniques are carried out from people who know through Observation, interviews and documentation. Based on the results of this study it can be concluded that from several indicators of business at the Talise sub-district office, it can be said that not all of them are optimal, Especially in terms related to speed at the Talise office, Manticulore sub-district. Palu City in processing business licenses is still not optimal.*

<sup>✉</sup> Corresponding Penulis :

Alamat: Program Studi Administrasi, Sekolah Tinggi Ilmu  
Administrasi Pembangunan Palu  
E-mail: [adeirmaoke6@gmail.com](mailto:adeirmaoke6@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pada Hakekatnya Administrasi memiliki fungsi dan peranan utama, yaitu fungsi pengaturan dan pelayanan. Manfaat dari pengaturan sering kali dijalankan karena hakikat negara modern yaitu negara hukum, untuk peranan pelayanan berhubungan dengan hakikat negara yaitu negara kesejahteraan. Manfaat dari pengaturan dan fungsi pelayanan berkaitan dengan seluruh dimensi kehidupan dan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, sehingga pelaksanaannya dipercayakan untuk pejabat pemerintah tertentu yang dapat berkomitmen di bidang tertentu dengan kedua fungsi tersebut yaitu pengaturan dan pelayanan. (Siagian, 2001).

Pelayanan public pada dasarnya, ini adalah bagian kehidupan sangatlah luas, dalam kehidupan berbangsa, pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai macam pelayanan kepada masyarakat yang berupa pelayanan kepada Masyarakat, mulai pelayanan yang berupa peraturan hingga pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat seperti Pendidikan dan Kesehatan. Pemerintah mempunyai tugas untuk memenuhi seluruh kebutuhan Masyarakat, termasuk birokrasi dan pelayanan public. Namun dalam hal ini implementasinya dilakukan dengan mekanisme yang kompleks dan tidak praktis. Semua warga Negara selalu berhubungan dengan birokrasi pemerintah, namun rumitnya administrasi dan kurangnya sosialisasi mengenai tata cara pengelolaan berkas-berkas tersebut terkadang dapat membingungkan masyarakat Ketika berhadapan dengan berkas. (Moenir, 2001).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public, yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang dapat ditentukan oleh Undang-undang bagi seluruh warga negara dan penduduk atau atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Fungsi pelayanan public merupakan salah satu fungsi dasar yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah baik di pusat maupun daerah. Mengingat fungsi utama dari pemerintah adalah melayani Masyarakat, maka pemerintah harus terus dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan Masyarakat sebagai penggunaan pelayanan public.

Pada dasarnya tanggung jawab dalam pelayanan umum kepada Masyarakat adalah sebuah kewajiban pemerintah memenuhi kebutuhan dasar manusia dan meningkatkan kesejahteraan. Kinerja pelayanan pemerintah dapat terkait hak-hak warga negara dan pemenuhan utama masyarakat bisa diekstrapolasi dengan kinerja birokrasi pemerintah dimasa lalu, sebab jika melihat fenomena yang terjadi saat ini, masih banyak ketidakpuasan dan keluhan-keluhan sebagai berikut fungsi pelayanan yang rumit, kurangnya keterbukaan dan responabilitas, keterbatasan servis, minimnya kelengkapan dan alat yang diperlukan dalam pelayanan (Mouw, 2013).

(Harbani Pasoloang, 2007). Pelayanan Prima berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada Tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pelayanan yang berkualitas dapat terciptakan kebahagiaan kesenangan, dan terpenuhi kebutuhan masyarakat, dan akhirnya dapat tercapainya sebuah sasaran dalam perluasan pertumbuhan masyarakat. Di bagian lainnya dimana hal ini juga menjadi tolak ukur tingkat efisiensi pemerintah. Layanan administrasi merupakan topik dari inti untuk menilai kesuksesan suatu organisasi dalam pelayanan ini dikemukakan Thoha (1998) hubungan dengan Pelayanan yang merupakan indikator penilaian kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggara negara dengan baik dan memuaskan Masyarakat dalam hal pelayanan. Administrasi public atau pemerintah yang baik ditentukan oleh seberapa baik pelayanan publiknya memenuhi tuntutan, kebutuhan dan harapan Masyarakat.

Salah satu pusat pelayanan yang mempunyai tanggung jawab memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat adalah Kantor Kelurahan Takise kecamatan Mantikulore. Dan prioritas pelayanan lebih diarahkan ke bentuk pelayanan administrasi, masih ditemukan hambatan dalam mengurus berbagai dokumen yang dibutuhkan semua masyarakat, di Kelurahan Talise pelayanan terhadap Masyarakat responnya masih lambat. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan surat keterangan izin Usaha di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi Penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Talise kecamatan Mantikulore Kota Palu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun yang menjadi Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive. Menurut Sugiono (2011), purposive adalah Teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. sebanyak 5 orang. Jenis data sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan..

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kualitas layanan yang merupakan upaya pemerintah agar dapat menciptakan kepasan untuk Masyarakat ataupun pengguna layanan, Apabila pengguna jasa layanan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan sesuai dengan kewajibannya. Sebagaimana Goestch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2000) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai beberapa penjelasan dengan kata lain, kualitas adalah keadaan dinamis dalam memenuhi atau melampaui harapan mengenai produk, layanan manusia, proses dan lingkungan baik. Pada penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Talise kecamatan Mantikulore Kota Palu dengan menekankan pada kualitas pelayanan surat keterangan izin usaha yang terdiri dari beberapa aspek pelayanan yaitu Kecepatan, Ketepatan, Kemudahan, Keadilan.

### **Kecepatan**

Kualitas Pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam dunia bisnis. Setiap pelanggan yang datang pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan tercipta pelayanan yang akan merkomendasikan kepada orang lain, sehingga akan tambah lagi pelanggan-pelanggan baru. Kebanyakan orang atau Masyarakat menginginkan layanan yang cepat dan responsive. Responsiveness artinya apa yang dikomunikasikan harus sesuai dengan maksud Masyarakat. Jangan asal cepat tapi tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan Masyarakat. Informasi yang didapatkan peneliti dari Informan bahwa dalam Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat sudah termasuk cepat, karena apa yang dibutuhkan seperti surat keterangan izin usaha tidak pernah tertunda, kecuali berkas persyaratannya tidak lengkap. Hal lain yang Sebagai disampaikan Masyarakat bahwa dalam hal kecepatan masih kurang optimal karena ada beberapa pegawai kelurahan datang terlambat sehingga prosesnya lambat. Hal ini juga dikonfirmasi oleh observasi yang dilakukan peneliti, yang berada di lokasi penelitian Dimana Masyarakat menunggu karena pegawai yang mengurus surat keterangan tersebut belum berada ditempat. Berdasarkan hasil temuan penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang optimal dari segi kecepatan karena pegawai di Kelurahan Talise datangnya terlambat.

### **Ketepatan**

Kualitas pelayanan yang tepat ini menanggapi keinginan dan kebutuhan konsumen terkait keakuratan metode pengiriman, dan memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik mempunyai jenis standar pelayanan yang berbeda-beda, seperti: ketepatan waktu pelayanan, ketepatan pelayanan, kesopanan pemberian pelayanan, kemudahan pelayanan dan kenyamanan konsumen atau masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa kami memberikan pelayanan kepada Masyarakat seperti surat keterangan izin usaha, diberikan tepat waktu sesuai dengan Masyarakat butuhkan. Adapun kesimpulan dari hasil wawancara dengan informan sesuai dengan pengamatan peneliti di lapangan bahwa pelayanan surat keterangan izin usaha yang diberikan sudah tepat waktu, asal persyaratan sudah dilengkapi dan pejabat yang menandatangani surat tersebut berada ditempat, dan tidak melaksanakantugas lainnya.

### **Kemudahan**

Kemudahan pelayanan adalah prosedur pelayanan harus sederhana, tidak rumit dan dengan mudah dimengerti, serta tidak mencakup tindakan yang menyulitkan bagi masyarakat umum dalam melakukan pekerjaan. Hasil penelitian ini mengungkapkan, layanan perizinan surat keterangan

izin usaha diberikan di kantor Kelurahan Talise sudah relative mudah, hal ini terkait dengan prosedur administrasi pelayanan yang mudah di pahami oleh Masyarakat yang membutuhkan surat keterangan.

Pernyataan Informan bahwa segala bentuk pelayanan yang kami lakukan mengacu pada aturan yang berlaku, yaitu memberikan kemudahan kepada Masyarakat karena menurut informan penilaian Masyarakat merupakan adalah seberapa mudah pelayanan tersebut mereka peroleh, sehingga Masyarakat tidak merasa canggung untuk berinteraksi dengan aparat kelurahan. Peneliti menyimpulkan dari hasil penelitian terkait kemudahan dilaksanakan dengan baik sesuai prosedur yang ada dan memudahkan Masyarakat untuk pembuatan surat keterangan izin usaha.

### **Keadilan**

Keadilan merupakan salah satu yang paling utama atau menjadi prioritas dalam pelayanan, oleh karena itu tujuan pelayanan public adalah melayani Masyarakat yang seadil-adilnya tanpa membedakan tentang status social, suku, agama dan lain-lain, oleh karena itu aparat yang ada pada kantor kelurahan Talise kinerjanya yang baik dalam memberikan pelayanan surat keterangan izin usaha kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik. Hal ini diperkuat oleh informan bahwa untuk memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat secara adil dan tanpa memandang dari segi apapun, oleh karena itu kami berharap agar masyarakat juga turut serta berpartisipasi untuk mengawasi pelayanan yang kami berikan agar pelayanan tersebut bisa lebih adil dan berkualitas. Dari hasil pengamatan peneliti dan menarik kesimpulan bahwa adanya keadilan yang diberikan aparat kelurahan Talise membuat masyarakat merasa dipelakukan secara manusiawi, karena perlakuan kepada Masyarakat selaku pengguna layanan harus sesuai dan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan public.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan bahwa pelayanan surat keterangan izin usaha di kantor kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu dalam hal kualitas pelayanannya terhadap masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan harapan Masyarakat, karena dari keempat aspek tersebut yang diteliti ada aspek kecepatan yang belum optimal, karena ada beberapa orang aparat yang bekerja untuk pelayanan surat keterangan izin usaha tidak disiplin sesuai waktu yang telah ditetapkan, sehingga menjadi factor penghambat pelayanan kepada Masyarakat, dan terhambat karena tidak sesuai dengan standar operasional yang ada di Kantor Kelurahan Talise.

### **REFERENSI**

- Moenir, H. A.S, 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong. Lexy. J. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja .
- Mouw, Erland. 2013. Kualitas Pelayanan Publik di Daerah (Sebuah Kajian Teoritis). *Jurnal UNIERA*, Volume 2 Nomor 2; Hal. 92-103.
- Pasolong, Harbani, 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Siagian Sondang P. 2001. Kerangka Dasar Ilmu Administrasi Jakarta. Rineka Cipta. Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*.
- Thoha, Miftah, 2009. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.