

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN DI DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN

KOTA SURABAYA

Farina Ainur Rakhma

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
e-mail: farina9226@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

SIUP yaitu surat izin untuk bisa melaksanakan usaha perdagangan dan perindustrian yang berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha yang dilakukan. Surat izin usaha dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah dan dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan maupun pelaku usaha yang telah berbadan hukum.

Sementara ini dikarenakan SIUP jumlahnya jauh lebih banyak dibandingkan dengan wajib SIUP yang berada diruangan layanan yang lain. Jumlah SIUP yang jauh lebih banyak tersebut tidak diimbangi dengan jumlah teknologi yang tidak memadai, sehingga terjadi ketimpangan dan akibatnya SIUP harus mengantri untuk memperoleh layanan. Permasalahan tersebut jika tidak diatasi akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Disperdagin Kota Surabaya kepada SIUP. Tujuan penelitian ini untuk mengukur sejauhmana kualitas pelayanan SIUP di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya difokuskan kepada SIUP. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Sementara itu pengambilan sampel seluruh wajib SIUP yang berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Sementara itu, *teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dokumentasi*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator lima (5) dimensi yang memiliki prosentase sangat baik Jaminan (Assurance) sebesar 5,319%, diikuti dengan Bukti Fisik (Tangible) sebesar 0,051%, Keandalan (Reliability) sebesar 5,077%. Empati (Empathy) sebesar 39,55% dan Tanggap (Responsiveness) sebesar 5,001%. Sesuai dengan skor total rasio seluruh indikator dengan prosentase rata-rata kriteria kualitas pelayanan sebesar ini sebesar 0,197%. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rasio antara persepsi dan harapan wajib SIUP memiliki interval pada 0,8-0,99 dan 1-1>1, maka wajib SIUP kualitas pelayanan sangat baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, SIUP, Disperdagin

Abstract

SIUP is a license to be able to carry out trading and industrial business that serves as a tool or evidence of ratification of the business undertaken. Business permit issued by Local Government and required by individual business actors and business actors who have legal entity.

While this is because SIUP is much more than the mandatory SIUP in the room other services. The number of SIUP that much more is not matched by the amount of technology that is not adequate, resulting in inequality and consequently SIUP must queue for service. These problems if not addressed will greatly affect the quality of services provided by the Disperdagin Surabaya to SIUP. The purpose of this study to measure the extent of service quality SIUP in the Department of Trade

and Industry of Surabaya City focused on SIUP. The type of research used is descriptive research using a quantitative approach. focuses on the five dimensions of service quality, namely: Tangible (Physical Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy (Empathy). Meanwhile, the sampling of all mandatory SIUP amounting to 100 people by using accidentl sampling technique. Meanwhile, data collection techniques used were questionnaires, observation, documentation. The results of this study indicate that the indicator of five (5) dimensions that have a very good percentage of Assurance (Assurance) of 5.319%, followed by Physical evidence (Tangible) of 0.051%, Reliability (Reliability) of 5.077%. Empathy (Empathy) of 39.55% and Responsiveness (Responsiveness) of 5.001%. In accordance with the total score ratio of all indicators with the average percentage of service quality criteria of this amount of 0.197%. This indicates that the ratio value between mandatory prerequisites and expectation of SIUP has interval at 0.8-0.99 and 1-1> - 1, then SIUP must have excellent service quality.

Keywords: Quality of Service, SIUP, Disperidagin

PENDAHULUAN

Pelayanan SIUP merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Sebagaimana dijelaskan dalam UUD 1945 berbunyi : setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sejahtera.” Sehubungan dengan amanat yang tertuang dalam UUD 1945 tersebut, maka pemerintah sebagai abdi masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan SIUP yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Semakin meningkatnya usaha-usah ini, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Namun, kenyataanya pelayanan SIUP yang diberikan kepada masyarakat tersebut belum maksimal.

Kualitas pelayanan SIUP ini kurang memuaskan seringkali menjadi keluhan masyarakat hingga sekarang. Masyarakat banyak mengeluhkan tentang pelayanan yang selalu membutuhkan waktu yang lama dan

proses pengurusannya masih menggunakan sistem manual dalam pengurusan SIUP. Padahal hakikatnya pelayanan publik diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang mereka butuhkan. Tentunya keluhan ini menunjukkan kepada kita bahwa kualitas pelayanan publik yang ditampilkan masih jauh dari sempurna.

Melihat keluhan masyarakat diatas, wajar apabila masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan SIUP yang lebih baik, khususnya di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Surabaya. Karena Disperidagin merupakan saranan pendukung yang paling utama untuk menyelenggarakan pelayanan pengurusan SIUP kepada masyarakat. SIUP sebagai salah satu lembaga pelayanan publik dalam bidang usaha dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Selain itu, Disperidagin Kota Surabaya juga dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayananya secara terus menerus dan berkesinambungan.

Ditengah tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang semakin tinggi, Disperidagin juga harus menjunjung tinggi jati dirinya. Pelayanan SIUP di Disperidagin dituntut untuk lebih akuntabel, transparan, efisien, dan berbasis kinerja, sehingga meningkatkan profesionalisme dilingkungan kerja. Fasilitas gedung yang megah didukung dengan fasilitas yang canggih belumlah cukup untuk memberikan pelayanan yang diharapkan. Dalam pelayanan yang lebih penting adalah memperlancar perdagangan ekspor dan impor dan berkelanjutan. Disperidagin tak lagi cukup hanya melayani dari segi pengurusan SIUP, namun juga harus mampu memberikan kenyamanan pada wajib SIUP.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIUP dengan melakukan perubahan di bidang administrasi SIUP manual menjadi teknologi informasi yang canggih dalam berbagai aspek kegiatan telah dilaksanakan, mulai dari pendaftarann, pengambilan dan pemberkasan maupun yang lainnya. Komitmen ini ditunjukkan untuk membuat pelayanan SIUP yang prima, efektif dan mewujudkan kualitas pelayanan publik. Dimulai dengan adanya kualitas pelayanan, maka wajib SIUP tidak merasa dirugikan bila membuat SIUP. Diharapkan pula dengan adanya kualitas pelayanan tersebut, maka wajib SIUP akan secara sukarela untuk membuat SIUP.

Disperidagin harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan

agar dapat meningkatkan kepuasan wajib SIUP. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknik pegawai dalam bidang SIUP, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan wajib SIUP dalam memenuhi kewajiban SIUP. Dalam hal ini salah satu instansi SIUP yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya adalah Dinas Perdagangan dan perindustrian Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011:8), pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif. Sementara itu, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Bungin (2005:36) jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat ke permukaan karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun variabel tersebut. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis (Zuriah, 2006:23). Penelitian ini

menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, karena bertujuan untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan surat izin usaha perdagangan dan perindustrian di dinas perdagangan dan perindustrian kota surabaya.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu setiap penyelenggara layanan harus senantiasa memberikan pelayanan terbaiknya guna melayani masyarakat. Maka dari itu setiap penyelenggara layanan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk penyelenggaraan secara maksimal yang diberikan oleh penyedia layanan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan. Sehingga kepuasan masyarakat memegang peran penting dalam penilaian pelayanan yang diberikan dan mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan.

1. **Tangible (Bentuk Fisik)**

Merupakan kemampuan SIUP Disperdagin Kota Surabaya dalam menunjukkan ekstemikanya kepada wajib SIUP. Dimensi Tangible meliputi 4 (empat) indikator, berikut hasil perhitungannya:

- a. **Letak/Lokasi Gedung Yang Memadai.** Pada indikator ini terlihat pada **Tabel 4.5** bahwa prosentase yang dirasakan wajib SIUP dengan jawaban sangat baik sebesar 69,39% sedangkan pada **Tabel 4.6** dapat dilihat nilai prosentase yang

diharapkan wajib SIUP dengan jawaban sangat setuju sebesar 59,18%. Dari nilai prosentase tersebut dapat disimpulkan bahwa letak/lokasi gedung yang strategis di SIUP Disperdagin Kota Surabaya sudah memenuhi atau melebihi harapan wajib SIUP.

- b. **Ketersediaan Ruang Tunggu Yang Nyaman.** Pada indikator ini terlihat pada **Tabel 4.7** bahwa prosentase yang dirasakan wajib SIUP dengan jawaban sangat baik sebesar 65,33%. Sedangkan pada **Tabel 4.8** dapat dilihat prosentase yang diharapkan wajib SIUP dengan jawaban sangat setuju sebesar 63,27%. Dari ini prosentase tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan ruang tunggu yang memadai di Disperdagin Kota Surabaya sudah memenuhi atau melebihi harapan wajib SIUP.
- c. **Ketersediaan Tempat Parkir Yang Memadai.** Pada indikator ini terlihat pada **Tabel 4.9** bahwa nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dengan jawaban sangat baik sebesar 62,24%. Sedangkan pada **Tabel 4.10** dapat dilihat nilai prosentase wajib SIUP dengan jawaban sangat setuju 68,37%. Dari nilai prosentase tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan tempat parkir yang memadai di Disperdagin Kota Surabaya belum memenuhi harapan dari wajib SIUP.

- d. Ketersediaan Brosur Pelayanan SIUP. Pada indikator ini terlihat pada **Tabel 4.11** bahwa nilai prosentase wajib SIUP dengan jawaban sangat baik sebesar 73,46%. Sedangkan pada **Tabel 4.12** dapat dilihat nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP sebesar 69,39%. Dari nilai prosentase tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan brosur pelayanan SIUP suda memenuhi tau melebihi harapan SIUP.
- e. Kerapian Penampilan Petugas Pelayanan SIUP. Pada indikator ini dapat dilihat **Pada Tabel 4.13** bahwa nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP sebesar 71,42%. Sedangkan pada **Tabel 4.14** dapat dilihat nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP sebesar 66,33%. Dari nilai prosentase tersebut dapat disimpulkan bahwa kerapian penampilan petugas pelayanan SIUP sudah memenuhi atau melebihi harapan wajib SIUP.

2. *Reliability* (keandalan)

Merupakan kemampuan Disperidagin Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi *reliability* meliputi 5 (lima) indikator, berikut hasil perhitungannya :

- a. Pelaksanaan jam kerja tepat waktu. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.15** yang menjawab sangat baik sebesar 59,18%.

Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.16** yang menjawab sangat setuju sebesar 62,24. Dari nilai prosentase tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan jam kerja yang tepat waktu di Disperidagin Kota Surabaya masih belum sesuai dengan harapan wajib SIUP.

- b. Kesetaraan Layanan Terhadap Seluruh Wajib SIUP. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat **Tabel 4.17** yang menjawab sangat baik sebesar 48,97%. Sedangkan nilai prosentase harapan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.18** yang menjawab sangat setuju sebesar 58,16%. Dari hasil prosentase tersebut dapat disimpulkan bahwa kesetaraan layanan terhadap seluruh wajib SIUP di Disperidagin Kota Surabaya masih belum sesuai dengan harapan wajib SIUP.
- c. Petugas SIUP Bertanggung Jawab Atas Tugasnya. Nilai prosentase yang dirasakan dapat dilihat pada **Tabel 4.19** dengan hasil menjawab sangat baik sebesar 67,34%. Sedangkan prosentase yang diharapkan dapat dilihat pada **Tabel 4.20** dengan hasil jawaban sangat setuju sebesar 59,18%. Dari hasil prosentase tersebut dapat disimpulkan bahwa harapan wajib SIUP kepada petugas SIUP yang bertanggung jawab

atas tugasnya sudah terpenuhi dengan baik.

- d. Petugas SIUP Memberikan Pelayanan Yang Tepat. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.21** dengan prosentase yang menjawab sangat baik sebesar 66,32%.sedangkan prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.22** dengan nilai prosentase jawaban sangat setuju sebesar 61,22%. Dari hasil prosentase tersebut maka dapat disimpulkan bahwa petugas SIUP di Disperidagin Kota Surabaya sudah memberikan pelayanan terbaik sesuai atau melebihi harapan wajib SIUP.
- e. Kemudahan Memperoleh Informasi SIUP. Nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP pada indikator ini dapat dilihat pada **Tabel 4.23** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 62,24% . sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.24** dengan nilai jawaban yang menjawab sangat setuju sebesar 59,81%. Dari hasil prosentase tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan wajib SIUP dalam memperoleh informasi SIUP sudah berjalan sesuai dengan melebihi dari harapan wajib SIUP.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Merupakan kegiatan Disperidagin Kota Surabaya untuk membantu dan

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada wajib SIUP dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dimensi Responsiveness memiliki 5 (lima) indikator :

- a. Ketersediaan Peetugas SIUP Menjawab Pertanyaan Wajib SIUP. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.25** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 59,18%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.6** dengan nilai jawaban sangat setuju sebesar 59,18% . dari nilai prosentase tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan petugas SIUP dalam menjawab pertanyaan wajib SIUP sudah sesuai dengan harapan wajib SIUP.
- b. Petugas SIUP Mampu Menyelesaikan Masalah Dengan Cepat. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.27** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 59,18%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.28** dengan nilai jawaban sangat setuju sejumlah 64,29%.

Dari nilai prosentase tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas SIUP dalam menyelesaikan masalah SIUP dengan cepat di Disperidagin Kota Surabaya masih belum sesuai dengan harapan wajib SIUP. Meskipun

- Disperidagin sudah sangat baik untuk menyelesaikan masalah wajib SIUP.
- c. Petugas SIUP Mampu Menyelesaikan Masalah SIUP Dengan Tepat. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.29** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 57,14%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.30** dengan nilai jawaban sangat setuju sebesar 54,08%. Dari prosentase tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa petugas SIUP Disperidagin Kota Surabaya sudah mampu menyelesaikan masalah SIUP dengan tepat sesuai atau lebih dari harapan wajib SIUP.
 - d. Petugas SIUP Mampu Menjelaskan Prosedur SIUP. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.31** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 65,30%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.32** dengan nilai prosentase jawaban sangat setuju sejumlah 64,29%. Dari nilai prosentase tersebut maka dapat disimpulkan bahwa petugas SIUP di Disperidagin Kota Surabaya mampu menjelaskan prosedur SIUP dengan baik sesuai atau lebih dari harapan wajib SIUP.
 - e. Ketersediaan Petugas SIUP Membantu Permasalahan Wajib SIUP. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP

dapat dilihat pada **Tabel 4.33** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 65,30%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.34** dengan nilai jawaban sangat setuju sebesar 58,16%. Dari prosentase tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan wajib SIUP Disperidagin Kota Surabaya dalam membantu permasalahan para wajib SIUP sudah sesuai atau melebihi harapan para wajib SIUP.

4. Assurance (Jaminan)

Merupakan pengetahuan, kesopanasatunan dan kemampuan para petugas SIUP di Disperidagin Kota Surabaya untuk menumbuhkan rasa percaya kepada Disperidagin Kota Surabaya. Dimensi Assurance memiliki 5 (lima) indikator, yaitu:

- a. Petugas SIUP Menguasai Peraturan SIUP. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.35** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 63,26%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.36** dengan nilai jawaban sangat setuju sebesar 53,06%. Dari nilai prosentase tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa petugas wajib SIUP di Disperidagin Kota Surabaya dalam menguasai peraturan SIUP sudah

- sesuai atau lebih dari harapan wajib SIUP.
- b. Petugas SIUP Menguasai Sistem Komunikasi Yang Efektif. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.37** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 66,33%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.38** dengan nilai jawaban sangat setuju sebesar 63,27%. Dari nilai prosentase tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas SIUP di Disperidagin Kota Surabaya dalam menguasai sistem komunikasi yang efektif sudah memenuhi harapan wajib SIUP.
- c. Petugas SIUP Mampu Menjaga Kerahasiaan Identitas Wajib SIUP. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.39** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 62,24%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.40** dengan nilai jawaban sangat setuju sebesar 65,31%. Dari nilai prosentase tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan Disperidagin Kota Surabaya dalam menjaga kerahasiaan identitas wajib SIUP masih belum sesuai harapan wajib SIUP, namun Disperidagin Kota Surabaya sudah melakukan hal tersebut dengan baik.
- d. Petugas SIUP Ramah Dalam Memberikan Layanan. Nilai prosentase yang dirasakan dapat dilihat pada **Tabel 4.41** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 70,40%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan dapat dilihat pada **Tabel 4.42** dengan nilai jawaban sangat setuju sebesar 69,39%. Dari nilai prosentase tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa petugas SIUP di Disperidagin Kota Surabaya ramah dalam memberikan pelayanan sudah sesuai atau lebih dari harapan wajib SIUP.
- e. Petugas SIUP Sopan Dalam Memberikan Layanan. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat prosentase pada **Tabel 4.43** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 73,46%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.44** dengan nilai jawaban sangat setuju sebesar 62,24%. Dari prosentase jawaban tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kesopanan petugas SIUP di Disperidagin Kota Surabaya dalam memberikan layanan sudah sesuai atau melebihi harapan wajib SIUP.
5. **Empaty (Empati)**
Merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada wajib SIUP.

- Dimensi empathy (empati) terdiri dari 4 (empat) indikator, yaitu
- a. Petugas SIUP Perhatian Terhadap Masalah SIUP. Nilai prosentase yang dirasakan dapat dilihat pada **Tabel 4.45** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 58,16%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan dapat dilihat pada **Tabel 4.46** dengan nilai jawaban sangat setuju sebesar 57,14%. Dari nilai prosentase tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa petugas SIUP memberikan perhatian kepada wajib SIUP dalam masalah SIUP sudah memenuhi atau melebihi harapan wajib SIUP.
 - b. Petugas SIUP Memberikan Waktu Dalam Menyelesaikan Masalah. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.47** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 63,26%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.48** dengan nilai jawaban sangat setuju sebesar 67,35%. Dari nilai prosentase tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa petugas SIUP memberikan waktu dalam menyelesaikan masalah belum memenuhi harapan wajib SIUP.
 - c. Kemudahan Dalam Menerima Layanan. Nilai prosentase yang dirasakan dapat dilihat pada **Tabel 4.49** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 64,28%.

Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan dapat dilihat pada **Tabel 4.50** dengan nilai jawaban sangat setuju sejumlah 71,43%. Dari nilai prosentase tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam memberikan layanan di Disperdagin Kota Surabaya masih belum sesuai dengan harapan wajib SIUP.

- d. Petugas SIUP Memberikan Pelayanan Terbaik. Nilai prosentase yang dirasakan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.51** dengan nilai jawaban sangat baik sebesar 69,38%. Sedangkan nilai prosentase yang diharapkan wajib SIUP dapat dilihat pada **Tabel 4.52** dengan nilai jawaban sangat setuju sebesar 74,49%. Dari nilai prosentase tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa petugas SIUP dalam memberikan pelayanan terbaik masih belum sesuai dengan harapan wajib SIUP.

PENUTUP

Simpulan

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada masyarakat, guna memenuhi kebutuhan maupun melaksanakan ketentuan peraturan-perundang-undangan. Salah satu layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah layanan surat izin usaha perdagangan dan perindustrian.

SIUP merupakan salah satu sumber usaha negara terbesar. Oleh karena itu kepuasan

wajib SIUP dalam membuat surat izin usaha perdagangan dan perindustrian harus dijaga agar wajib SIUP senantiasa dibuat dengan tepat waktu. Agar wajib SIUP puas dalam pembuatan SIUP, pihak dinas perdagangan dan perindustrian kota surabaya di tiap kabupaten atau kota harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Dan Perindustrian Kota Surabaya .

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 24 (dua puluh empat) indikator penilaian kualitas pelayanan di Disperidagin Kota Surabaya semuanya dalam karakter baik. Bila dilihat dari tiap-tiap indikator bahwa sebagian besar menunjukkan nilai rasio yang sangat baik yang terdaftar dalam tabel 4.54 rekapitulasi penilaian kualitas pelayanan SIUP di Disperidagin Kota Surabaya dengan nilai rasio tertinggi 1,028 yaitu indikator petugas SIUP berperilaku sopan dalam memberikan layanan dan nilai rasio terendah 0.98 yaitu indikator kemudahan layanan yang diberikan petugas SIUP. Dilihat dari nilai rasio dari 0 (nol), maka hal ini menunjukkan bahwa karakteristik-karakteristik pelayanan yang diinginkan wajib SIUP dapat dipenuhi oleh di Disperidagin Kota Surabaya. Dengan kata lain, Disperidagin Kota Surabaya dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib SIUP.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Disperidagin Kota Surabaya telah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib SIUP

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dianalisis menunjukkan bahwa SIUP Disperidagin Kota Surabaya telah memberikan pelayanan yang berkualitas, maka saran yang penulis berikan yaitu untuk indikator tertinggi, perilaku sopan dalam memberikan layanan, agar mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Sedangkan untuk indikator terendah yaitu kemudahan layanan yang diberikan petugas SIUP, agar meningkatkan kualitas inovasi-inovasi dalam masalah SIUP dan sistem pembuatan surat izin usaha perdagangan dan perindustrian kota surabaya . misalnya dengan cara mempertahankan dan meningkatkan fasilitas fisik, saran dan prasarana, sumber daya manusia yang berkualitas serta berkomunikasi intern dan ekstern yang berkelanjutan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dosen Pembimbing Dra. Meirinawati, M.AP Serta mengucapkan terimakasih kepada Dosen Penguji Eva Hany Farida, S.AP.,M.AP dan Prasetyo Isbandono, S.sos.,M.si

DAFTAR PUSTAKA

- Arif. 2007. *Parasuraman Jasa Kualitas Pelayanan* , Malang: Banyumedia Publishing
- Darmadi, Hamdani. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta

- Gaspersz, Vincet. *Total Quality Management Untuk Paktisi Bisnis Dan Industri*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Hartono, Suryati, Dkk 2008 *Kompendium Etika Kehidupan Berbangsa*, jakarta : Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum Dan Hak Asasi Manusia
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Panasuraman Jasa*. Jakarta : Saleman Empat
- Dan A.Hamdani. 2009 *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta Saleman Empat.
- Mardiasmo. 2009. *SIUP. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Alan
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori Dan Praktik Pemerintahan Dalam Otonomi Daerah*. Jakarta :Grasindol
- Restu, Ayu. 2004. *Teori Dan Kasus SIUP*, Jakarta : Salemba Empat
- Riduwan, 2010. *Metode Dan Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta