

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TENTANG IZIN PENDIRIAN USAHA RUMAH MAKAN DI KOTA BATU**

**Ahmad Juhari, Willy Tri Hardianto**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: ahmadjuhari55@gmail.com

**ABSTRACT:** *Licensing to establish a restaurant business is one of the licensing services provided to the community in need by the Investment Service of PTSP and NAKER Batu City. The number of people who have permission to establish a restaurant business in Batu, shows that the services provided are in accordance with the expectations of the community. The research method used is qualitative, data collection through observation, interview and documentation. The results showed that the quality of services provided by the Investment Service of PTSP and NAKER Batu City seen from the ease in obtaining business licensing letter has been said good, the speed is also good, the timeliness is also good, the human resources owned is good, the facility is well, the security and responsibility is good, the operational vehicle is not good, because there is only 1 (one) operational vehicle only, the availability of manpower in the field of business licensing service is less good, because there are 2 (two) and the replacement of the two persons does not yet exist.*

**Keywords:** *Licensing, Restaurant, Service Quality*

**Abstrak:** Perizinan mendirikan usaha rumah makan merupakan salah satu jenis pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan oleh Dinas Penanaman Modal PTSP dan NAKER Kota Batu. Banyaknya masyarakat yang memiliki izin pendirian usaha rumah makan di Kota Batu menunjukkan pelayanan yang diberikan tersebut sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal PTSP dan NAKER Kota Batu dilihat dari kemudahan dalam mendapatkan surat perizinan usaha sudah dikatakan baik, kecepatan juga sudah baik, ketepatan waktu juga sudah baik, sumber daya manusia yang dimiliki sudah baik, fasilitas sudah baik, keamanan dan tanggung jawab sudah baik, kendaraan operasional kurang baik, karena hanya terdapat 1 (satu) unit kendaraan operasional saja, ketersediaan tenaga kerja di bidang pelayanan perizinan usaha kurang baik, karena terdapat 2 (dua) orang yang telah dimutasi naik jabatan, dan pengganti kedua orang tersebut belum ada.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Perizinan, Rumah Makan

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama yang penting dimiliki oleh aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu kiranya memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, dan biaya, supaya mengakomodasi semua kebutuhan dan kepentingan pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut. Pelayanan publik saat ini menjadi isu yang sangat strategis karena dengan melihat kualitas kinerja birokrasi khususnya dalam bidang pelayanan publik kurang memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkannya, dengan melihat kondisi pelayanan publik tentang perizinan yang selama ini bisa dikatakan sedikit rumit, yakni dengan adanya prosedur yang panjang, waktu yang juga lama, dan biaya yang tidak jelas, terhadap masyarakat, mengakibatkan masyarakat tersebut banyak mengeluh dengan kondisi pelayanan perizinan tersebut. Hal tersebut merupakan cerminan dari buruknya pelayanan publik yang terjadi. Dan dapat mempengaruhi lambannya investasi.

Pelayanan publik saat ini menjadi isu yang sangat strategis karena dengan melihat kualitas kinerja birokrasi khususnya dalam bidang pelayanan publik kurang memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkannya. Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan oleh setiap aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan, antara lain yang menyangkut hak atau kebutuhan masyarakat masih dalam ketidakpuasan, sehingga tidak sesuai harapan masyarakat. Adanya semacam keluhan masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung ataupun keluhan lewat media sosial, hal itu sudah menunjukkan bahwa kondisi pelayanan publik dalam tatanan birokrasi pemerintahan masih kurang efektif.

Dalam hal ini juga melihat kondisi pelayanan publik tentang perizinan yang selama ini bisa dikatakan sedikit rumit, yakni dengan adanya prosedur yang panjang, waktu yang juga lama, dan biaya yang tidak jelas, terhadap masyarakat, mengakibatkan masyarakat banyak mengeluh dengan kondisi pelayanan perizinan tersebut. Maka hal itu merupakan cerminan dari buruknya pelayanan publik yang terjadi. Adanya kondisi seperti itu pastinya sangat mempengaruhi terhadap sektor ekonomi pemerintahan, yakni seperti lambannya investasi.

Keberhasilan pemerintah dalam menangani setiap masalahnya salah satunya dapat diukur melalui keberhasilan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah itu sendiri, namun pada kenyataannya masih banyak pemerintah yang belum mampu memberikan pelayanan publik secara maksimal dikarenakan proses birokrasi yang berbelit-belit. Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan pemerintah selama ini yang dirasakan oleh masyarakat masih belum maksimal contoh yang pernah peneliti alami pelayanan dalam penerbitan surat izin pembangunan masih saja kadang kesulitan, tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tidak sesuai dengan standart operasional prosedur yang berlaku, serta adanya keluhan dari masyarakat terhadap sikap aparat dalam memberikan pelayanan.

Dengan adanya kondisi seperti hal tersebut, maka diperlukan perbaikan-perbaikan lagi akan tata cara kerja pelayanan publik perizinan dan jenis pelayanan publik lainnya. Supaya pandangan masyarakat selalu baik terhadap kinerja pemerintahan dan sektor ekonomi pemerintahan juga selalu dalam keadaan stabil.

Kota Batu yang terletak di Jawa Timur kini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam pembangunan sektor industri atau pariwisata, dimana Kota ini merupakan Kota yang dikenal dengan pariwisatanya yang banyak dikunjungi oleh ribuan para wisatawan baik itu dari dalam Negeri maupun luar Negeri. Adanya hal tersebut tentunya masyarakat membutuhkan pelayanan ekstra yang harus diberikan pemerintah khususnya dalam bidang perizinan terhadap masyarakat demi terciptanya pelayanan prima dan juga pengurusan perizinan yang efisien, efektif, dan tepat sasaran.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis metode penelitian menggunakan kualitatif, yang dimana metode kualitatif tersebut bermaksud untuk menggambarkan serta menganalisa, dan menjelaskan tentang fenomena sosial yang terjadi sesuai dengan topik penelitian.

Tempat penelitian di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu. Jl. Panglima Soedirman No.507. Balaikota Among Tani Gedung B Lantai 1. Kota Batu. Sumber dan jenis data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder, yang dimana data primer tersebut berupa pedoman Standar Oprasional Prosedur (SOP), dan dokumen-dokumen lainnya yang dapat mendukung topik penelitian. Dan mendapatkan data secara langsung pula dari sebagian rumah makan dikota batu, yang berupa hasil dari wawancara. Sedangkan data sekunder tersebut berupa jurnal, buku, dan studi kepustakaan. Data tersebut didapatkan sendiri oleh peneliti dengan membaca jurnal, buku, dan mencari di studi kepustakaan dalam mendukung topik penelitian.

Instrumen penelitian sendiri menurut Sugiyono (2012:223) menyatakan bahwasannya dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Teknik Sampling yang digunakan yakni *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu adalah aparatur atau masyarakat yang tahu dan paham kondisi ditempat penelitian sehingga dapat membantu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun sampel dalam penelitian tersebut ada empat informan yaitu, Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Usaha, Staff Bidang Perizinan Tertentu, Pemilik Rumah Makan Ayam Goreng Kalasan Kota Batu, dan Manager Rumah Makan Sri Dewi Kota Batu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yakni menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian dianalisa menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Setelah itu untuk memeriksa keabsahan data yang sudah dianalisa tersebut menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam fokus penelitian yang dimana menurut Sugiyono (2012:207-209) mengatakan bahwasanya batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Dalam mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus, kualitas pelayanan publik tentang izin pendirian usaha rumah makan, faktor yang mempengaruhi terhadap pendukung pelayanan, dan Faktor yang mempengaruhi terhadap penghambat pelayanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Publik Tentang Izin Pendirian Usaha Rumah Makan**

#### **1. Kemudahan**

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Tentang Izin Pendirian Usaha Rumah Makan di Dinas Penanaman Modal PTSP dan Naker Kota Batu, maka diperlukan perhatian terhadap fokus yang perlu diketahui oleh pemerintah. Adanya kemudahan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, maka akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas baik. Apabila tidak ada kemudahan bagi masyarakat dalam pelayanan, maka akan mengakibatkan masyarakat memiliki rasa enggan untuk mengurus legalitas suatu usaha. Seperti yang dikatakan oleh Sadhana (2010:23) mengatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan meliputi lima dimensi pokok yang mana diantaranya yaitu; Empati, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dengan demikian berdasarkan penyajian data dari hasil wawancara dan observasi, peneliti menemukan Kemudahan dalam proses pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal PTSP dan Naker di Kota Batu. Bahwa pemerintah sudah memberikan kemudahan dalam hubungan kerjasama serta pemberian surat izin usaha kepada masyarakat maupun investor yang ingin menanamkan modalnya. Disamping itu juga kemudahan akses informasi yang didapat oleh masyarakat sudah mudah dan gampang dijangkau.

#### **2. Kecepatan**

Kecepatan proses penyelesaian pembuatan izin usaha rumah makan yang sangat diharapkan oleh masyarakat, tentu menjadi pandangan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik. Seperti yang dikatakan oleh Surjadi (2009:9) yang tercantum dalam asas-asas pelayanan,

1. Kepentingan Umum,
2. Kepastian Hukum,
3. Kesamaan Hak,
4. Keseimbangan Hak

5. Kewajiban,
6. Keprofesionalan,
7. Partisipatif,
8. Persamaan Perlakuan Atau Tidak Diskriminatif,
9. Keterbukaan,
10. Akuntabilitas,
11. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan,
12. Ketepatan Waktu,
13. Kecepatan,
14. Kemudahan, dan
15. Keterjangkauan.

Oleh karena itu berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi bahwa proses pelayanan pembuatan surat perizinan pendirian usaha rumah makan yang diberikan oleh aparatur dinas dalam proses pelaksanaannya sudah mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan. Bentuk dari kecepatan proses tersebut yakni apabila pemohon pada saat datang ke kantor dinas untuk mengajukan suatu perizinan sudah melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan dinas, maka berkas-berkas tersebut akan langsung diproses.

### **3. Ketepatan Waktu**

Terkait dengan ketepatan waktu penyelesaian pembuatan izin mendirikan rumah makan pada Dinas Penanaman Modal PTSP dan Naker Kota Batu, adalah salah satu kepastian waktu yang telah dijanjikan oleh pelaksana pelayanan.

Seperti yang dikatakan oleh Vincent Gaspersz Dalam Nasrudin (2015:80-223) menyebutkan terdapat tujuh elemen penting dalam konsep dasar pelayanan prima tersebut yaitu, ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, akurasi atau ketepatan pelayanan, kesopanan keramahan pelaku bisnis, tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan, sedikit banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk atau panduan lainnya.

Dengan demikian sesuai dengan penyajian data hasil penelitian melalui wawancara dan observasi bahwa ketepatan waktu yang diberikan oleh aparatur dinas sudah sesuai dengan SPP (Standar Pelayanan Prima), yakni para pegawai sudah bekerja sesuai dengan pedoman yang dimiliki. Sehingga masyarakat selalu mendapat kepastian waktu terkait penyelesaian surat-surat perizinan tersebut, bahkan sebelum jangka waktu yang telah ditetapkan surat izinpun sudah selesai.

## **Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan**

### **1. SDM (Sumber Daya Manusia)**

Adanya Sumber daya manusia yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan publik tentunya menjadi salah satu pendorong dalam pelaksanaan pelayanan perizinan.

Seperti yang dikatakan oleh Surjadi (2009:9) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, meliputi, kepastian hukum, transparansi, daya tanggap, berkeadilan, efektif dan efisien, tanggung jawab, akuntabilitas, tidak menyalahgunakan kewenangan. Pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses.

Dengan demikian sesuai dengan penyajian data dari hasil penelitian melalui wawancara dan observasi bahwa dilihat dari Sumber daya manusia atau tenaga kerja sudah baik atau memadai sesuai dengan kemampuan bidang masing-masing, disisi lain dalam pekerjaannya tidak hanya menggunakan

para pegawai yang ada didalam bidangnya masing-masing, akan tetapi mereka juga menggunakan tim teknis lain diluar bidang kerja mereka seperti model *outsourcing*, sehingga pekerjaannya bisa cepat terselesaikan.

## **2. Fasilitas Pelayanan**

Fasilitas yang mendukung dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan proses pelayanan. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan juga dijelaskan dalam asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, dengan hal itu yang dimaksud fasilitas adalah semua alat atau perangkat yang ada dalam ruang lingkup kantor pelayanan, baik berupa fisik maupun non fisik.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi, bahwa fasilitas pelayanannya di Dinas Penanaman Modal PTSP dan Naker Kota Batu terdapat sarana dan prasarana yang sudah memadai dalam pelaksanaan pelayanannya, dilihat dari semua peralatan atau fasilitas yang terdapat didalam ruangan sudah lengkap.

## **3. Keamanan dan Tanggung Jawab**

Keamanan dan tanggung jawab dalam pelayanan publik adalah hal yang sangat penting dan sangat dibutuhkan demi menjaga kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu hasil dari wawancara dan observasi bahwa keamanan dan tanggung jawab pemerintah sudah bisa dikatakan baik, karena semua data perorangan maupun data-data usaha masyarakat disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy, yang dimana dalam bentuk softcopy disimpan dalam komputer, dan yang bentuk hardcopy disimpan dalam Gudang khusus.

## **Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan**

### **1. Kendaraan Operasional**

Kendaraan operasional adalah salah satu pendukung pelaksanaan pelayanan yang mana kendaraan itu dioperasikan oleh tim teknis dalam melaksanakan tugasnya yaitu pengecekan lokasi.

Dengan demikian sesuai penyajian data dari hasil penelitian melalui wawancara dan observasi bahwa, Dinas Penanaman Modal PTSP dan Naker Kota Batu hanya terdapat 1 unit mobil operasional dengan demikian hal tersebut bisa menjadi penghambat kinerja para tim teknis. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal PTSP dan Naker perlu adanya penambahan terkait kendaraan operasional, guna untuk melancarkan proses kinerja tim teknis supaya pelayanan tidak terhambat serta sesuai dengan harapan masyarakat.

### **2. Tenaga Kerja**

Tenaga kerja adalah salah satu elemen yang sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu kinerja pemerintahan, jika kuantitas dan kualitas tenaga kerja memadai maka pekerjaan akan sesuai dengan harapan, namun sebaliknya jika suatu instansi kekurangan tenaga kerja, maka akan mengakibatkan lambatnya proses kinerja pelayanan.

Berdasarkan penyajian data dari hasil penelitian melalui wawancara dan observasi bahwa, Dinas Penanaman Modal PTSP dan Naker Kota Batu pada bidang pelayanan perizinan usaha kekurangan 2 (dua) orang tenaga kerja karena dimutasi naik jabatan. Oleh sebab itu Dinas perlu kiranya dengan cepat melakukan rekrutment pegawai baru guna untuk menggantikan kekurangan pegawai tersebut yang sudah dimutasi naik jabatan, supaya kinerja disetiap bidang tidak mengalami terbengkalai atau kewalahan serta proses pelayanan bisa cepat, tepat waktu sesuai dengan harapan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Tentang Izin Pendirian Usaha Rumah Makan Di Kota Batu, studi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwasanya:

1. Kualitas pelayanan sesuai dengan fokus penelitian sudah dapat dikatakan baik, yakni dalam hal kemudahan pemberian izin pendirian usaha rumah makan, kecepatan proses perizinannya, dan juga ketepatan waktu yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan harapan.
2. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanannya sudah terpenuhi semua indikator-indikator pendukungnya yaitu mulai dari Sumber Daya Manusia (SDM), Fasilitas Pelayanan, dan keamanan serta tanggung jawab yang diberikan oleh Dinas.
3. Faktor Penghambat dalam pelaksanaan pelayanannya meliputi; kurangnya Kendaraan Operasional, dimana kendaraan hanya terdapat 1 (satu) unit mobil operasional, serta kurangnya tenaga kerja pada bidang pelayanan perizinan usaha.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hasan Lily Dianafitry 2016, "*Hygiene Sanitasi Dapur dan Penjamah Makanan Pada Hotel di Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan*" dalam jurnal Kepariwisata, volume 10, no. 01. ISSN 1979 - 7168. Makassar: Politeknik Pariwisata.
- Khafi Dirga Cahya 2016(<http://nasional.kompas.com/read/2016/04/28/17224521/>). Diakses tanggal 23 Mei 2017, Pukul 21.57).
- Moleong 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Cetakan Tiga puluh. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muaropah. 2013. "*Studi Tentang Pelayanan Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan*". dalam eJurnal Administrasi Negara, Volume 1, Nomer 4.; Universitas Mulawarman.
- Oktariyanda Trena Aktiva, Zauhar Soesilo, Rochmah Siti. 2013. "*Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal*" dalam Jurnal Wacana- Vol. 16, No. 4. Malang: Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Negara, Universitas Brawijaya.
- Pereira Adelino Do Rego. 2014. "*Kualitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Akademik Di Universitas Tribhuwana Tungadewi*" (Skripsi) tidak diterbitkan. Malang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tribhuwana Tungadewi.
- Ratminto & Winarsih 2015. *Manajemen Pelayanan*. Edisi XIII. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sadhana, Kridawati. 2010, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang; CV. Citra.
- Sugiyono 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ke-17. Bandung: Alfabeta. CV.
- Surjadi 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Bandung: PT. Refika Aditama.