

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELAKU USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DALAM PEMBUATAN PERIZINAN USAHA DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN PANDEGLANG

Derry Kurniawan¹, Mirza Abdi Khairusy²
derrykurniawan88@gmail.com, mirza@unbaja.ac.id

ABSTRACT

In order to create a business that is conducive to encourage increased investment in Pandeglang Regency, it is necessary to support the provision of business licensing issuance services to small, medium and large scale business actors. This study aims to 1) find out the quality of business permit issuance services in Pandeglang Regency BPPT, 2) find out the satisfaction of MSME actors as applicants in making business licenses in BPPT Pandeglang Regency, 3) find out the influence of the quality of business permit issuance services on the satisfaction of MSMEs in Regency BPPT Pandeglang. The study sample was taken as many as 100 SMEs of Pandeglang Regency by taking a sample using purposive sampling. The research method uses a quantitative approach with simple linear regression data analysis methods. The results of the study concluded 1) The quality of business permit making services at the Pandeglang Regency BPPT office was in the medium category with an index value of 62.7%, 2) The satisfaction of MSME actors on making the business permit at the BPPT Pandeglang Regency office indicated an index value of 63, 12%, 3) There is an influence of 58.7% of the quality of service to the satisfaction of MSME actors in making an application for issuing a business permit at the BPPT office in Pandeglang Regency.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, SMEs, Licensing Services*

ABSTRAK

Dalam rangka menciptakan usaha yang kondusif untuk mendorong peningkatan investasi di Kabupaten Pandeglang, perlu didukung dengan penyelenggaraan pelayanan penerbitan perizinan usaha kepada para pelaku usaha baik skala kecil, menengah maupun besar. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui kualitas pelayanan penerbitan ijin usaha di BPPT Kabupaten Pandeglang, 2) mengetahui kepuasan pelaku UMKM selaku pemohon dalam membuat ijin usaha di BPPT Kabupaten Pandeglang, 3) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan penerbitan ijin usaha terhadap kepuasan pelaku UMKM di BPPT Kabupaten Pandeglang. Sampel penelitian diambil sebanyak 100 pelaku UMKM Kabupaten Pandeglang dengan penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data regresi linier sederhana. Hasil penelitian menyimpulkan 1) Kualitas pelayanan pembuatan surat ijin usaha di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang berada pada kategori sedang dengan nilai indeks sebesar 62,7%, 2) Kepuasan pelaku UMKM atas pembuatan surat ijin usah di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang ditunjukkan nilai indeks sebesar 63,12%, 3) Terdapat pengaruh sebesar 58,7% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelaku UMKM dalam melakukan permohonan penerbitan ijin usaha di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pelaku UMKM, Pelayanan Perizinan*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik adalah kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Melihat kondisi pelayanan publik di Indonesia, faktanya kualitas yang ditunjukkan masih kurang memuaskan. Utomo (2012:122) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparatur negara menunjukkan persentase 33,7%, yang dikategorikan rendah. Beberapa persoalan turut mewarnai pelaksanaan pelayanan publik tersebut diantaranya: 1) Masih kuatnya budaya 'dilayani' daripada budaya melayani sehingga kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik menjadi terabaikan; 2) Budaya pelayanan yang ditampilkan masih cenderung birokratis dimana prosedur pelayanan masih terkesan rumit dan berbelit-belit; 3) Persepsi publik untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat harus melalui beragam jalur pintas yang disebabkan oleh perilaku aparatur pelayanan yang masih membedakan pemberian pelayanan.

Dalam perekonomian Indonesia, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah kelompok usaha yang memiliki jumlah paling

besar, selain itu kelompok usaha ini terbukti tahan menghadapi berbagai goncangan krisis ekonomi. Keberadaan UMKM hingga saat ini terbukti 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 (Hasil observasi, 2018).

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan instansi dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan instansi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian sebuah instansi dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya, manakala dapat mengeluarkan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. BPPT sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan harapan masyarakat. BPPT

Kabupaten Pandeglang memiliki tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan termasuk penerbitan SIUP untuk UMKM.

Hasil observasi di lapangan menunjukan masih ada kesenjangan-kesenjangan dalam pengajuan perizinan SIUP dan IUMK pada BPPT Kabupaten Pandeglang. Beberapa masalah yang dijumpai ditempat penelitian ini adalah:

Pertama, pegawai tidak jarang yang memperlakukan masyarakat terutama pelaku UMKM yang ingin melakukan pembuatan ijin usaha berupa SIUP maupun IUMK kurang ramah dan memberikan respon pelayanan berbeda-beda. Hal ini membuat masyarakat yang ingin mengurus pembuatan ijin usahanya terkadang sedikit kecewa (Sumber: Bapak NM, selaku pemohon SIUP, 20-01-2020).

Kedua, kurangnya pegawai yang menangani pembuatan ijin usaha (berupa SIUP dan IUMK). Jumlah pegawai BPPT yang menangani administrasi pembuatan ijin usaha hanya ada 2 orang. Hal ini tentunya berdampak pada kurang optimalnya pelayanan instansi kepada para pemohon atau masyarakat. (Sumber: Ibu WR, selaku pemohon IUMK, 20-01-2020).

Ketiga, kurangnya pegawai juga berdampak pada lamanya proses pembuatan ijin usaha dari jangka waktu yang telah ditentukan. Dari peraturan yang ada jangka waktu pembuatan ijin usaha SIUP maupun IUMK hanyalah 1-3 hari. Bahkan melalui system *online*, pembuatan SIUP dan IUMK bisa dilakukan lebih cepat yaitu selesai 1 hari dengan syarat dokumen yang dibutuhkan tersedia lengkap. Namun, penandatanganan atau legalisasi dari surat ijin usaha yang dihasilkan dari system *online*, tetap saja harus di urus ke kantor BPPT yang mana pada proses ini sering memakan waktu yang cukup lama dengan alasan masalah birokrasi. Hal ini

membuat banyak pemohon atau pun masyarakat merasa kecewa dengan keterlambatan tersebut (Sumber: Ibu Y selaku pemohon SIUP, 20-01-2020).

Hasil observasi juga menunjukan adanya permasalahan dalam mekanisme prosedur pelayanan pembuatan surat ijin usaha baik SIUP maupun IUMK mulai dari pengambilan formulir permohonan sampai dengan penandatanganan izin yang seharusnya selesai dalam jangka waktu 3 hari, tetapi dalam kenyataannya sering mengalami keterlambatan. Ditambah lagi dengan persyaratan yang harus dipenuhi untuk penerbitan ijin usaha yang terkadang saling berbenturan antara satu persyaratan dengan persyaratan lainnya. Hal ini misalnya harus ada dokumen pelengkap seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) baik itu untuk usaha dengan status tempat sewa maupun kepemilikan sendiri. Apabila ternyata tempat usaha belum memiliki IMB, maka perlu diajukan dulu permohonan pembuatan IMB-nya, baru dilanjutkan dengan permohonan surat ijin usaha (SIUP/ IUMK). Namun demikian, persyaratan penerbitan IMB sendiri memiliki persyaratan yaitu minimal 5 meter dari garis jalan utama, yang mana ini dianggap membingungkan karena para pelaku usaha umumnya mencari tempat usaha khususnya yang sewa dekat dengan jalan raya.

METODE DAN OBJEK PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Adapun jenis metode kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *explanatory survey*. Metode *explanatory survey* digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel ke variabel lainnya. Metode ini mengemukakan fakta-fakta yang didukung oleh penyebaran kuisioner atau angket kepada responden serta pemahaman literatur. Metode *explanatory survey* pada penelitian ini

digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelaku UMKM selaku pemohon dalam pembuatan SIUP di BPPT Kabupaten Pandeglang.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Regresi Linier

Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi 20.0. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah:

$$Y = 4,044 + 0,584 X + 2,355$$

Konstanta sebesar 4,044 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata kepuasan sebesar 4,044. Koefisien regresi kualitas pelayanan dari perhitungan linier dapat dilihat sebesar 0,584 hal ini berarti setiap ada peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,584. Kualitas pelayanan dan kepuasan terjadi

hubungan positif. Jika peningkatan kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka kepuasan akan mengalami kenaikan atau bertambah.

Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan uji t yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variable independen dalam menerangkan variabel dependen. Hasil uji t pada tabel 4.11 ditunjukkan nilai t hitung sebesar 11,811 dengan signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada dibawah signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam melakukan ijin usaha di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini:

Tabel 4.1

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.587	.583	3.407

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi pada nilai *R Square* sebesar 0,587. Hal ini berarti 58,7%

kepuasan masyarakat dalam pembuatan ijin usaha di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas

pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 41,3% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti. Variabel itu diantaranya adalah perencanaan *stakeholder*, pengawasan pemerintah dan hal lainnya.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Kantor BPPT Kabupaten Pandeglang

Kualitas pelayanan yang baik ataupun buruk dapat dinilai dari seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu aparatur harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat sehingga masyarakat tersebut merasa dilayani dengan baik dan benar, dan dengan mendengarkan keluhan dan pendapat masyarakat aparatur dapat mengetahui mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan selama ini dan akan menjadi masukan guna peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis deskripsi ditunjukkan besarnya kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang dalam nilai indeks diperoleh sebesar 62,7%. Kualitas pelayanan pembuatan izin usaha masih dikategorikan sedang atau biasa saja oleh sebagian besar responden yang menunjukkan kinerja layanan kantor BPPT Kabupaten Pandeglang belum maksimal dirasakan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan dalam hal ini diukur dengan lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Pada hasil analisis deskripsi ditunjukkan bahwa item pertanyaan pada dimensi kehandalan, jaminan dan empati ada yang memperoleh nilai indeks rendah yaitu QX5 (61,4%); QX10 (60,6%) dan QX15 (61,6%). Masih adanya item pertanyaan pada dimensi kehandalan,

jaminan dan empati yang memperoleh nilai indeks paling rendah pada penelitian ini menunjukkan bahwa masih kurang sesuai sikap dan perilaku petugas BPPT Kabupaten Pandeglang dalam memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat terutama dalam pembuatan surat izin usaha. Kehandalan merupakan bagaimana jaminan atau kesanggupan aparatur dalam memberikan pelayanan khususnya terkait perizinan usaha yang ada di BPPT Kabupaten Pandeglang terhadap pemohon atau masyarakat yaitu kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, pemenuhan kebutuhan masyarakat semenjak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang dapat menyenangkan perasaan masyarakat. Adapun jaminan menjadi acuan masyarakat dalam mengakses sebuah layanan tertentu, yang nantinya berhubungan dengan kepercayaan. Sementara itu, empati yang ditunjukkan oleh keinginan membantu masyarakat dari petugas di BPPT Kabupaten Pandeglang dalam pelayanan pembuatan surat izin usaha menjadi pertimbangan lain masyarakat dalam menilai baik buruknya kualitas layanan.

1. Kepuasan Masyarakat pada Layanan Pembuatan Izin Usaha

Pelayanan memuaskan merupakan sebuah tujuan dari BPPT untuk menjaga kenyamanan masyarakat. Hasil analisis deskripsi menunjukkan bahwa kepuasan pelaku UMKM atas pembuatan surat izin usah di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang adalah sebesar 63,12% yang artinya pelaku UMKM belum puas dengan kinerja layanan dalam melakukan permohonan surat izin usaha di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang. Beberapa hal yang membuat kurangnya tingkat kepuasan masyarakat adalah tidak

terpenuhinya dengan baik ekspektasi layanan yang baik dan ketersediaan fasilitas yang ada di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang. Dalam melayani masyarakat yang akan membuat SIUP/IUMK dengan memberikan layanan yang cepat dan mudah Masyarakat tentu saja dalam mengurus segala sesuatunya tidak ingin menunggu lama sehingga jika semuanya dapat di lakukan dengan cepat dan mudah tentunya menghindari dari praktik percaloan. Pemenuhan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat merupakan sebuah kegiatan untuk pelayanan kepada masyarakat. Dalam segala bidang pelayanan keakuratan data dari pengguna layanan merupakan hal terpenting agar dikemudian hari tidak terulang kembali kesalahan yang serupa. Keinginan masyarakat terhadap pelayanan, selain waktu dan biaya tetapi data yang diberikanpun haruslah akurat sehingga pencapaian kepada masyarakat sampai pada kepuasan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dalam Membuat Ijin Usaha
Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang positif yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan sebesar 58,7% terhadap kepuasan pelaku UMKM dalam melakukan permohonan penerbitan ijin usaha di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian yang baik mengenai pelayanan yang sesuai dengan tingkat baik atau tidaknya mendorong masyarakat untuk merasakan tingkat kepuasan yang maksimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa

yang didapat, kualitas pelayanan (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua variabel utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Dari hasil teori tersebut menjelaskan bahwa hasil pengalaman masyarakat dalam melakukan permohonan surat ijin usaha akan menghasilkan penilaian terhadap layanan tersebut. Apabila layanan tersebut dapat memuaskan keinginan masyarakat maka masyarakat akan memberikan penilaian positif terhadap jasa tersebut. Dengan penilaian tersebut maka masyarakat khususnya pelaku UMKM akan tetap berkeinginan untuk menggunakan layanan tersebut. Hasil ini menjelaskan bahwa pada umumnya para pelaku UMKM akan memperhitungkan kualitas pelayanan dalam melakukan permohonan ijin usaha yang dapat diperoleh dari uang yang akan mereka keluarkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan yang merujuk pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pembuatan surat ijin usaha di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang berada pada kategori sedang dengan nilai indeks sebesar 62,7% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang dianggap memiliki kualitas yang sedang oleh responden.
2. Kepuasan pelaku UMKM atas pembuatan surat ijin usaha di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang ditunjukkan nilai indeks sebesar 63,12% yang artinya pelaku UMKM belum puas dengan kinerja layanan dalam melakukan permohonan surat ijin usaha di

kantor BPPT Kabupaten Pandeglang.

3. Terdapat pengaruh sebesar 58,7% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelaku UMKM dalam melakukan permohonan penerbitan ijin usaha di kantor BPPT Kabupaten Pandeglang.

Beberapa saran penelitian yang dapat diberikan adalah:

1. BPPT Kabupaten Pandeglang diharapkan dapat membuat bagan alur pelayanan perizinan sehingga ketika ada masyarakat yang akan melakukan pengurusan perizinan tidak merasa kebingungan ketika pertama kali masuk ke bagian ruang pelayanan;
2. Sosialisasi perizinan terkait pembuatan ijin usaha melalui system online perlu ditingkatkan agar masyarakat luas dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengurus izin. Selain itu, sosialisasi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada BPPT Kabupaten Pandeglang sehingga masyarakat dapat mengurus izinnya sendiri agar masyarakat paham dalam proses pengurusan perizinan.
3. Pihak BPPT Kabupaten Pandeglang dapat membuat standar pelayanan agar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat sesuai dengan standar pelayanan sehingga dapat memenuhi aspek kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Alex Media Komputindo.
- Bogdan dan Biken, 2012. *Metode Analisa Data Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka pelajar
- Damhiri dan Sigit Indrawijaya. 2017. *The Community Satisfaction Index (CSI) Toward Public Service in Department of Population and Civil Registration in Sarolangun Jambi Province, Indonesia*. *Journal of Social Sciences and Humanities* Vol. 3, No. 5
- Dwiyanto Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Goetsch, David L dan Stanley B Davis. 2012. *Pengantar Manajemen Mutu 2, Ed. Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Irawan, Prasetya. 2014. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar dan Prinsip Pelayanan Publik
- Lembaga Administrasi Negara. 2014. *Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2015. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2015. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Utomo, Warsito. 2020. *Administrasi Publik Baru Indonesia; Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik*) Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik