

# **KUALITAS PELAYANAN IJIN USAHA PERDAGANGAN *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN INVESTASI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN CIREBON**

**Oleh: Erna<sup>1</sup>, Ria Adriyani<sup>2</sup>, Rohaeni<sup>3</sup>**

## **ABSTRAK**

Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan *Online* merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat saat ini sebagai upaya meningkatkan investasi, maka dari itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon (DPMPTSP) berupaya memperbaiki kualitas pelayanan yang akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pembuatan SIUP secara *online* belum optimal, disebabkan ada permasalahan krusial terutama ketersediaan internet sebagai media utama, sering mengalami gangguan jaringan. Kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait prosedur pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan *online* masih minim, khususnya cara mengakses maupun modul dan vitur yang ada laman tersebut tidak dipahami, dan kemampuan sumber daya manusia masih kurang memadai, mengakibatkan pelayanan tidak efektif dan efisien.

Metode penelitian menggunakan deskriptif analisis, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pembuatan SIUP *Online* terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Cirebon sudah menerapkan dimensi kualitas pelayanan dengan baik walaupun belum sepenuhnya, disebabkan kurangnya sosialisasi terutama tentang modul dan vitur yang ada di laman tersebut sehingga masyarakat kesulitan dalam mengakses pelayanan SIUP secara *online* karena banyak yang menggunakan laman tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan masyarakat. Adapun upaya yang dilakukan mengatasi permasalahan adalah mengadakan sosialisasi dan mengedukasi kepada masyarakat bagaimana mengatasi kesulitan akses dan modul serta vitur pada laman tersebut. Demi meningkatkan pelayanan SIUP *online* disarankan menyediakan tempat bimbingan dan konsultasi agar masyarakat tidak kesulitan dalam mengakses data pada laman tersebut, meningkatkan kapasitas internet yang ada, melakukan evaluasi bulanan terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, membuat kotak saran, dan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat pengguna jasa untuk mengetahui kepuasan masyarakat pengguna jasa.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, SIUP online.

---

<sup>1</sup> Dosen FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon, email: erna.untag45@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon, email: ria.adriyani@gmail.com

<sup>3</sup> Mahasiswa Prodi Ilmu Adm. Negara FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon, email: 1404rohaeni@gmail.com

## I. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik hendaknya mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik serta memperhatikan asas-asas dalam hal pelaksanaannya. Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (2) disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Ini berarti bahwa pemerintah dalam hal ini berupa badan, ataupun lembaga yang disebutkan di atas merupakan penyelenggara negara yang berhak memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat atas kebutuhannya yang harus dijalankan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang ada. “Bentuk kesesuaian antara pelayanan yang seharusnya terhadap pelayanan yang dilaksanakan dapat diukur melalui tingkat akuntabilitas pelayanan tersebut. Akuntabilitas merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat yang dapat dilihat melalui tingkat kesesuaian antara aktivitas birokrasi yang sesuai dengan nilai dan norma yang dianut masyarakat serta mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya” (Kumorotomo, Wahyudi, “Akuntabilitas Birokrasi Publik :Sketsa pada Masa Transisi”, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013, p. 4).

Akuntabilitas dalam pelayanan publik, memberi jawaban atas pertanyaan tersebut yang merujuk kepada pertanggungjawaban pemerintah atas tindakan yang dilakukan baik dalam pengambilan keputusan dan maupun pelaksanaan kebijakan-kebijakan dalam masyarakat, tanggung jawab pemerintah tersebut salah satunya dalam bentuk pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang akuntabel berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder. “Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa” (Dwiyanto, dkk, “Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia”, Yogyakarta, Pusat Studi kependudukan dan kebijakan UGM, 2012, p. 57 Surat).

Kabupaten Cirebon merupakan salah satu kabupaten yang berada kawasan wilayah Propinsi Jawa Barat yang menyajikan banyak peluang dan keuntungan dalam berinvestasi. Untuk melakukan investasi itulah, tentunya para investor perlu membuat surat ijin usaha perdagangan sebagai ijin turunannya dalam mendirikan sebuah usaha

agar dapat menjalankan kegiatan usahanya. Surat izin usaha perdagangan yang selanjutnya disebut SIUP (*online*) adalah surat izin yang wajib dimiliki seseorang atau suatu badan usaha untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Surat izin usaha perdagangan merupakan surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dibidang perdagangan dan jasa. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) diberikan kepada para pengusaha, baik perseorangan, firma, CV, PT, koperasi, maupun BUMN. Surat izin ini adalah surat yang diresmikan oleh instansi pemerintah bagi seseorang atau badan yang akan melaksanakan kegiatan bisnis atau usaha dalam bidang jasa atau perdagangan. Kepemilikan surat izin usaha perdagangan merupakan kewajiban seseorang yang akan menjalankan suatu usaha perdagangan. Surat ini wajib dimiliki sebagai bukti pengesahan dari bisnis atau usaha yang dijalankan seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 07/MDAG/PER/2/2017 tentang Perubahan Ketiga atas Permendag RI No. 36/MDAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan dalam Pasal 2 ayat (1) menyatakan: “setiap perusahaan perdagangan wajib memiliki SIUP”.

Pelayanan Surat Ijin Perdagangan dikelola suatu lembaga pelayanan perijinan yang bernama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, murah dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat guna meningkatkan investasi penanaman modal untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Cirebon dengan nama lembaganya yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cirebon yang sebelumnya bernama BPMPT (Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Pembentukan DPMPTSP sebenarnya merupakan bentuk langkah perbaikan sistem perijinan oleh pemerintah Kabupaten Cirebon, yaitu dilaksanakannya sistem perijinan secara online khususnya dalam permohonan SIUP.

Adapun dilaksanakannya penyelenggara pembuatan layanan Surat Ijin Usaha Perdagangan yang dilakukan secara online, hal ini dilakukan untuk tujuan :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan public yang prima kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan perizinan, Biaya yang transparan, dan ketepatan dalam penyelesaian;
2. Meningkatkan pengembangan investasi penanaman modal di kabupaten Cirebon.
3. Memberikan kontribusi pendapatan asli daerah kepada pemerintah daerah kabupaten Cirebon.

Sedangkan sasaran penyelenggara layanan SIUP secara online di DPMPTSP Kabupaten Cirebon adalah

1. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau;
2. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik untuk memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien dan terpadu.

Dalam pelaksanaan pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha (SIUP) Online di Kabupaten Cirebon sering dijumpai berbagai masalah yang tentunya menjadi tolok ukur terhadap kepuasan masyarakat. Permasalahan itu dijabarkan sebagai berikut :

1. Karena proses pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan dilakukan secara online dimana penggunaan internet sebagai media utama, sering terjadi permasalahan dimana keterlambatan pelayanan tersebut karena gangguan jaringan yang membuat pelayanan harus dilakukan secara tidak efisien.
2. Kurangnya sosialisasi dan edukasi dari Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon terkait prosedur pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan yang mengakibatkan ketidaktahuan masyarakat akan pentingnya SIUP secara online dan bagaimana melakukan pembuatan SIUP online itu.
3. Kemampuan Sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon yang masih kurang memadai mengakibatkan pelayanan pembuatan SIUP menjadi tidak efektif dan efisien.

Menyadari akan permasalahan tersebut, tujuan penelitian ini untuk bisa memperbaiki dan menyadari berbagai pihak terkait akan pentingnya melakukan pembuatan SIUP dan bagaimana pelaksanaan pelayanan pembuatan SIUP yang kiranya efektif dan efisien.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat ijin usaha perdagangan *online* terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Perdagangan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Cirebon.

## II. KAJIAN TEORITIS

### 1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak, Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml dalam Hardiansyah ( 2018:55) mengatakan bahwa :

*“SERQUAL is an empirically derived method that my by a services organization to improve service quality. the method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is “excellent,” The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.*

Berdasarkan uraian diatas dijelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki 10 (sepuluh) dimensi , Yaitu (1) *Tangible* “terlihat/terjemah”, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi; (2) *Realiabile* “kehandalan”, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat; (3) *Responsiveness* “Tanggap”, Kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang di berikan; (4) *Competense* “kompeten”, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; (5) *Courtesy* “Ramah”, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau

melakukan kontak atau hubungan pribadi; (6) *Credibility* “dapat di percaya” sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; (7) *Security* “merasa aman”, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; (8) *Access* “akses” terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; (9) *Communication* “komunikasi”. Kemauan pemberi pelayanan untuk memberikan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan (10) *Understanding the customer* “memahami pelanggan”, memahami segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut kemudian Zeithaml dalam Hardiansyah menyederhanakan menjadi 5 (lima) Dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut : (1) *Tangibles, appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*; (2) *Reliability, Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *Responsiveness, Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *Assurance, knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*; and (5) *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers*.

## 2) Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga merasa puas.

Menurut Lupiyoadi faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b. Organisasi public harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan di dalam proses pelayanan
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk system saran dan kritik
- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Berdasarkan pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang di terima setelah mengkonsumsi produk yang di beli dan untuk menciptakan dan mengelola system untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

Menurut Lupiyoadi (,2014:158) dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus di perhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

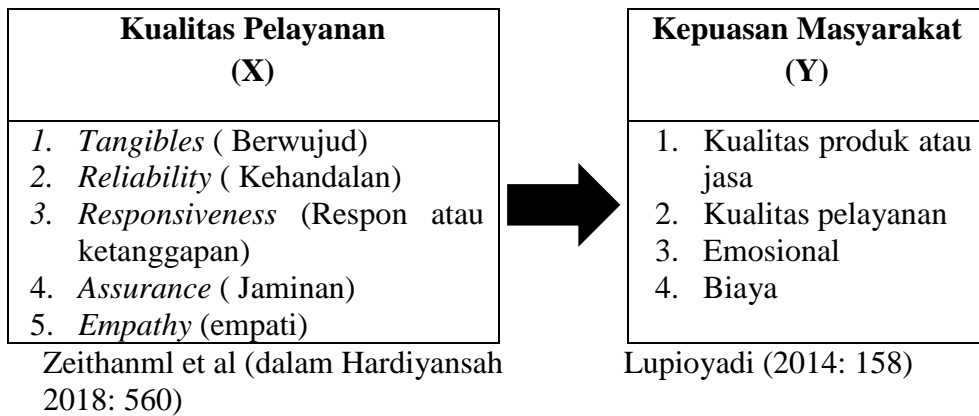
- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Begitu pula halnya dalam kualitas pelayanan SIUP online pada kantor BPMPTSP Kabupaten Cirebon, perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut di atas sehingga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut Agustinus dalam jurnal *governance*; 818, secara keseluruhan adalah kualitas pelayanan pembuatan SIUP yang diselenggarakan oleh BPMPTP Kabupaten Bengkayang masih belum maksimal. Dimensi kualitas pelayanan yang terkait pembuatan SIUP seperti *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles* harus diperbaiki untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian, saran yang diberikan kepada BPMPTP Kabupaten Bengkayang sebagai penyelenggara pelayanan SIUP yaitu meningkatkan kualitas sumber daya aparatur (SDA), menambah fasilitas fisik terkait peralatan yang menunjang pelayanan SIUP, meningkatkan kedisiplinan dan kehandalan pegawai serta mengelola sarana pengaduan sesuai dengan prosedur.

Menurut Sumarjono dalam *Jurnal Suara Keadilan Jurnal Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus Vol 19, No 1 (2018)* Layanan SIUP *online* diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dibidang investasi penanaman modal yang manfaatnya dapat dirasakan dengan meningkatnya tingkat kesejahteraan oleh segenap masyarakat kabupaten Kudus sesuai visi yang diusung Kabupaten Kudus yaitu “Kudus Makin Sejahtera”.

### 3) Hubungan Variabel Penelitian



### III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan Kuesioner dan Wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan – perusahaan yang telah dan sedang memproses perizinan usaha secara online pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon. Dengan jumlah 6.718.723 perusahaan. Teknik sampel menggunakan rumus Slovin, guna menghitung jumlah sampel dari populasi tertentu dengan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Taraf kesalahan atau nilai kritis

Pengambilan sampel ini dilakukan pada tingkat kepercayaan 90% atau nilai kritis 10% sehingga ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{6.718.723}{1+6.718.723 (10)^2}$$

$$n = \frac{6.718.723}{1+ 6.718.723 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{6.718.723}{1+67.187,23}$$

$$n = \frac{6.718.723}{67.188,23}$$

$$n = 99,9985116441 \text{ Dibulatkan menjadi } 100$$

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 6.718.723 populasi pada *margin of error* 10% adalah sebesar 100 orang masyarakat yang membuat Surat Izin Usaha Perdagangan secara *Online* di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Cirebon.

**Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

| Variabel   | Dimensi                                       | Indikator   |
|--|---|---|
| Kualitas Pelayanan<br>(Zeithanml et al<br>(dalam Hardiyansah<br>2018 : 56) | <i>Tangibles</i><br>(Berwujud)                | 1. Penampilan Petugas / Aparatur dalam melayani pelanggan             |
|  |   | 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan                              |
|  |   | 3. Kemudahan dalam proses pelayanan                                   |
|  | <i>Reliability</i><br>(Kehandalan)            | 1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan                        |
|  |   | 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas                              |
|  |   | 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam proses pelayanan                  |
|  | <i>Assurance</i><br>(Jaminan)                 | 1. Petugas memberikan jaminan tempat waktu dalam pelayanan            |
|  |   | 2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan                   |
|  |   | 3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan               |
|  | <i>Responsiviness</i><br>(Respon/ketanggapan) | 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan |
|  |   | 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat                  |
|  | <i>Empathy</i><br>(Empati)                    | 1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan                         |
| 2. Petugas melayani dengan sikap ramah                                     |   |   |
| 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun                              |   |   |
| Kepuasan Masyarakat<br>(Lupiyoadi 2014 :<br>158)                           | Kualitas Produk/jasa                          | 1. Kualitas SIUP Online   |
|  |   | 2. Keamanan data Online   |
|  | Kualitas Pelayanan                            | 1. Pelayanan Sesuai harapan   |
|  |   | 2. Pelayanan sesuai ketentuan   |
|  | Emosional                                     | 1. Masyarakat dilayani dengan ramah                                   |
|  |   | 2. Keluhan masyarakat dilayani dengan baik                            |
|  | Biaya   | 1. Biaya sesuai ketentuan   |
|  |   | 2. Tidak ada pungutan liar  |

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2008 : 107 ) *Skala Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.



**Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

| No. | Uraian            | Skor |
|-----|-------------------|------|
| 1.  | Sangat baik       | 5    |
| 2.  | baik              | 4    |
| 3.  | Cukup baik        | 3    |
| 4.  | Tidak baik        | 2    |
| 5   | Sangat Tidak baik | 1    |

(Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, 2008, Hal. 108)

Setelah mengumpulkan data, selanjutnya penulis melakukan klasifikasi, tabulasi data dan kemudian menganalisisnya. Langkah – langkah analisis data yaitu menghitung persentase dan skor pelaksanaan setiap indicator variabel penelitian. Rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P= Presentase jumlah responden yang memberikan jawaban

f= frekuensi responden yang memberi jawaban

n= Jumlah sampel

Selanjutnya dalam melakukan penganalisisan hasil penelitian dilakukan analisis bobot kriteria pelaksanaan dengan menggunakan presentase. Presentase adalah jumlah frekuensi nilai komulatif item pernyataan dibagi dengan jumlah responden (sampel) dikalikan dengan 100% jumlah responden (n) = 100 orang, Nilai jenjang dengan skala pengukuran terbesar adalah 5 (lima) sedangkan nilai skala pengukuran terkecil adalah 1 (satu), hingga diperoleh :

1. Untuk variable Kualitas Pelayanan

1. Indeks Maksimum :  $100 \times 5 \times 14 = 7.000$
2. Indeks Minimum :  $100 \times 1 \times 14 = 1.400$
3. Range :  $7.000 - 1.400 = 5.600$
4. Panjang Kelas :  $5.600 / 5 = 1.120$

Sehingga jarak intervalnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3. Jarak Interval kualitas pelayanan**

| Interval    | Keterangan  |
|-------------|-------------|
| 1400 - 2520 | Tidak baik  |
| 2521 - 3640 | Kurang baik |
| 3641 - 4760 | Cukup baik  |
| 4761 - 5880 | Baik        |
| 5881 - 7000 | Sangat baik |

## 2. Untuk Variabel Kepuasan

1. Indeks Maksimum :  $100 \times 5 \times 8 = 4.000$
2. Indeks Minimum :  $100 \times 1 \times 8 = 8.00$
3. Range :  $4.000 - 8.00 = 3.200$
4. Panjang Kelas :  $3.200 / 5 = 640$

Sehingga jarak intervalnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.4. Tabel Jarak Interval Kepuasan**

| <b>Inteval</b> | <b>Keterangan</b> |
|----------------|-------------------|
| 800 - 1440     | Tidak baik        |
| 1441 - 2080    | Kurang baik       |
| 2081 - 2720    | Cukup baik        |
| 2721 - 3360    | Baik              |
| 3361 - 4000    | Sangat baik       |

Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliabilitas angket variabel X sebesar: 0,750 dan angket variabel Y sebesar: 0,558. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua angket dalam penelitian ini reliabel atau konsisten.

## IV. PEMBAHASAN

Hasil pemelitian dan pebahasan mengenai kualitas pelayanan pemuatan surat ijin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Cirebon sebagai berikut:

**Tabel 4.1. Hasil skor tanggapan responden untuk variabel kualitas pelayanan  
( n = 100 )**

| <b>No</b>  | <b>Skor Jawaban</b> |          |           |           |            | <b>Jumlah</b> |
|--|---------------------|----------|-----------|-----------|------------|---------------|
|  | <b>SB</b>           | <b>B</b> | <b>CB</b> | <b>TB</b> | <b>STB</b> |               |
| 1. Pegawai berpenampilan rapih                         | 165                 | 248      | 15        | 0         | 0          | 428           |
| 2. Pelayanan SIUP online mudah dipahami                | 75                  | 256      | 63        | 0         | 0          | 394           |
| 3. Masyarakat mudah mengakses SIUP online              | 60                  | 216      | 99        | 3         | 0          | 378           |
| 4. Pegawai cermat dalam melayani SIUP onlie            | 140                 | 272      | 12        | 0         | 0          | 424           |
| 5. Pegawai melaksanakan SOP dalam melayani Siup online | 180                 | 212      | 18        | 10        | 0          | 420           |
| 6.pegawai cepat merespon pengaduan masyarakat          | 180                 | 224      | 12        | 8         | 0          | 424           |

| No   | Skor Jawaban |       |     |    |     |        |
|--|--------------|-------|-----|----|-----|--------|
|  | SB           | B     | CB  | TB | STB | Jumlah |
| 7. Penyelesaian SIUP online tepat waktu                              | 185          | 224   | 15  | 8  | 0   | 432    |
| 8. Biaya yang dikenakan sesuai ketentuan                             | 160          | 252   | 6   | 6  | 0   | 424    |
| 9. Legalitas Siup online dapat dipertanggungjawabkan                 | 165          | 264   | 3   | 0  | 0   | 432    |
| 10. Menanggapi setiap permintaan masyarakat yang membuat SIUP online | 160          | 232   | 21  | 6  | 0   | 419    |
| 11. Pelayanan cepat sesuai ketentuan                                 | 110          | 276   | 27  | 0  | 0   | 413    |
| 12. Setiap pengaduan masyarakat ditindaklanjuti                      | 150          | 220   | 33  | 12 | 0   | 415    |
| 13. Pegawai bersikap ramah   | 165          | 236   | 18  | 4  | 0   | 423    |
| 14. Pegawai bersikap sopan   | 165          | 240   | 21  | 0  | 0   | 426    |
| <b>Jumlah</b>  | 2.195        | 3.472 | 276 | 3  | 0   | 5.852  |

Sumber :Hasil Penelitian Tahun 2020.

Untuk menganalisis data tersebut diatas digunakan nilai jenjang berdasarkan nilai pembobotan di atas dapat di lihat dari jawaban untuk pengumpulan data dari 14 pertanyaan tentang kualitas pelayanan ialah 5.852 dengan kategori baik yang berarti pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk pembuatan SIUP *online* sudah baik tetapi masih harus ditingkatkan dengan memberikan sosialisasi dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai pelayanan SIUP *online*.

Skor terendah dengan nilai 378 mengenai pernyataan Masyarakat mudah mengakses pelayanan SIUP *online* hal ini dikarenakan masyarakat masih belum memahami cara mengaksesnya karena kurangnya sosialisasi tentang cara membuat SIUP *online* juga pengetahuan masyarakat mengenai IT masih terbatas, juga adanya penambahan modul serta fitur, akibatnya masyarakat sulit mengaksesnya dan lebih suka dengan pelayanan non *online*.

Dan skor tertinggi dengan nilai 432 yaitu mengenai pernyataan Penyelesaian SIUP *online* tepat waktu. Hal ini menggambarkan bahwa Kualitas pelayanan SIUP *online* di DPMPTSP kab Cirebon sudah sangat baik, karena menggunakan system yang baik sehingga jika persyaratan sudah lengkap diupload maka SIUP dapat diterbitkan. Dan legalitas SIUP dapat dipertanggungjawabkan dengan skor 432. Hal ini dikarenakan keabsahan SIUP *online* dan nilai serta legalitasnya sama dengan SIUP yang non *online*.

**Tabel 4.2. Hasil Skor Tanggapan Responden untuk Variabel Kepuasan Masyarakat  
( n = 100 )**

| Pertanyaan  | Skor Jawaban |       |     |    |     | Jumlah |
|---|--------------|-------|-----|----|-----|--------|
|   | SB           | B     | CB  | TB | STB |        |
| 1. Legalitas SIUP online sama dengan SIUP non online      | 150          | 272   | 6   | 0  | 0   | 428    |
| 2. Keamanan data masyarakat terjaga                       | 80           | 328   | 6   | 0  | 0   | 414    |
| 3. Pelayanan sesuai yang diharapkan                       | 105          | 232   | 33  | 0  | 0   | 370    |
| 4. Pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku         | 130          | 280   | 12  | 0  | 0   | 422    |
| 5. Petugas ramah dalam melayani masyarakat                | 140          | 268   | 15  | 0  | 0   | 423    |
| 6. Keluhan masyarakat mengenai prosedur selalu ditanggapi | 125          | 276   | 18  | 0  | 0   | 419    |
| 7. Biaya dibebankan sesuai dengan peraturan               | 165          | 248   | 15  | 0  | 0   | 428    |
| 8. Biaya dibayar melalui transfer                         | 130          | 284   | 9   | 0  | 0   | 423    |
| <b>Jumlah</b>   | 1.025        | 2.188 | 114 | 0  | 0   | 3.327  |

Sumber: Hasil Penelitian Hasil 2020

Berdasarkan nilai pembobotan di atas dapat dilihat dari jawaban untuk pengumpulan data dari 8 pertanyaan tentang Kepuasan Masyarakat ialah 3.327 dengan kategori Baik yang berarti masyarakat sudah puas atas pelayanan yang diberikan dalam pembuatan SIUP online akan tetapi masih harus ditingkatkan lagi terutama akses internet agar masyarakat dengan cepat dapat mengaksesnya.

Skor terendah dengan nilai 370 yaitu nomor 3 mengenai pertanyaan pelayanan yang diberikan sesuai yang diharapkan, hal ini dikarenakan masyarakat masih sulit untuk mengakses dan memahami modul dan fitur yang ada, juga banyaknya masyarakat yang membuat SIUP secara online sehingga akses menuju laman tersebut susah untuk diakses.

Skor tertinggi dengan nilai 428 yaitu no 1 dan 7 mengenai pertanyaan produk Surat Izin Usaha Perdagangan Online sama legalitasnya dengan Surat Izin Usaha Perdagangan non Online serta nomor 7 biaya yang dibebankan sesuai dengan peraturan. Hal ini karena produk dari SIUP online sama legalitas dan nilainya dengan SIUP online, juga untuk biaya yang dibebankan sesuai ketentuan hal ini dikarenakan seluruh biaya yang dibebankan dibayarkan melalui transfer ke rekening bank.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon dalam mengatasi masalah tersebut di atas adalah

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon dalam mengatasi kesulitan masyarakat dalam mengakses pelayanan SIUP secara Online harus memperhatikan dan memperbaiki modul serta fitur pada laman yang susah diakses, dari aspek ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan

- pentingnya mempunyai SIUP Online dan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap modul serta fitur pada laman yang susah diakses.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon menambah kapasitas internetnya untuk memberikan pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan secara Online agar tidak terjadi kesulitan dalam mengakses data pada SIUP tersebut.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kualitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Online Kabupaten Cirebon mencakup Variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah baik dengan skor 5.852. Dengan demikian kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan *Online* menurut 100 responden sudah dilaksanakan dengan baik. Sedangkan Variabel Kepuasan (Y) Masyarakat adalah baik dengan skor 3.327. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap pembuatan surat izin usaha perdagangan online menurut 100 responden sudah dilaksanakan dengan baik.

Kurangnya sosialisasi, pengetahuan masyarakat yang terbatas mengenai IT, dan kesulitan masyarakat dalam mengakses pelayanan SIUP online hal ini dikarenakan ada penambahan modul pada laman tersebut yang mengakibatkan masyarakat sulit mengaksesnya dan banyaknya masyarakat yang membuat siup secara online sehingga akses menuju laman tersebut susah diakses .

Upaya upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan hambatan kualitas pelayanan surat izin usaha perdagangan online terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Cirebon yaitu dengan melakukan sosialisasi mengenai pelayanan SIUP online bahwa penting. mempunyai, siup online. Untuk mengatasi kesulitan akses melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap modul serta fitur pada laman yang ada DPMPTSP kab Cirebon.

### Saran

Tentang masalah Kesulitan masyarakat dalam mengakses pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan secara online, Sebaiknya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu lebih giat lagi melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang cara mengakses pendaftaran Surat Izin Usaha Perdagangan online agar masyarakat tidak kesulitan dalam mengaksesnya. Meningkatkan kapasitas internet sehingga pada saat mengakses data mudah dan cepat.

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai harapan masyarakat, agar melakukan evaluasi bulanan terhadap kinerja pegawai dengan dengan membuat kotak saran dan kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan agar diketahui tingkat kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto dkk, (2012). *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. UGM
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. (2013). *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa pada masa Ttransisi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*. Alfabeta .Bandung
- Zenal, Mutaqin, Aos. (2017). *Metode dan Teknik Penulisan Skripsi*. Yogyakarta. K-Media.

## Jurnal

- Agustinus, -, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang*.  
<http://fisipuntan.org/jurnal/index.php/governance/article/view/818>
- Sumarjono, -, *Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Secara Online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Upaya Meningkatkan Investasi di Kabupaten Kudus*. *Jurnal Administrasi Publik*.  
<https://jurnal.umk.ac.id/index.php/SK/article/view/3219> Vol 19, No 1 (2018)

## Undang-Undang dan peraturan

- Undang- RI Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 07/MDAG/PER/2/2017 tentang *Perubahan Ketiga atas Permendag RI No. 36/MDAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan dalam Pasal 2 ayat (1)*.