

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
IZIN USAHA PERDAGANGAN DI DINAS PERDAGANGAN
DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2022**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
IZIN USAHA PERDAGANGAN DI DINAS PERDAGANGAN
DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

KARMILA

NIM:105721149818

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2022**

31/05/2022

1 a
Ind. Alumnus

Rj 0384/MAN/220
KAR
aⁿ

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya berserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh- sungguh (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap (Q.S. Al Insyirah: 6-8)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta Orang-orang yang saya sayang dan almamaterku

PESAN DAN KESAN

PESAN :

"Kuliah adalah sebuah tahapan dalam perjalanan, jangan berhenti, terus berjalan"

KESAN :

"Selama kuliah yang paling berkesan ialah saat bisa menyelesaikan pendidikan dengan baik, bisa menjadi pribadi yang lebih baik dan mempunyai banyak teman baru"



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung Igr Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha
Perdagangan Di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian
Kabupaten Gowa.

Nama Mahasiswa : Karmila

NIM : 105721149818

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia
penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 21 Mei 2022 di Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Mei 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. DR. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M.
NIDN : 0925086302

Sherry Adelia, S.E., M.Mktg
NIDN : 0916018603

Mengetahui

Ketua Program Studi



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM : 651 507

Muh. Nur R. S.E., M.M
NBM : 1085 576



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung igra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Karmila, Nim : 105721149818, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0016/SK-Y/61201/091004/2022 M, Tanggal 20 Syawal 1443 H / 21 Mei 2022 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Mei 2022

PANITIA UJIAN

1. Pengawas umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, SE., M.Acc
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :
 1. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M
 2. Dr Dg. Maklassa, S.Pd., M.M
 3. Sri Andayaningsih, SE., MM
 4. Sherry Adelia, SE., M.Mktg

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM : 651 507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karmila
Stambuk : 105721149818
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin
Usaha Perdagangan Di Dinas Perdagangan Dan
Perindustrian Kabupaten Gowa.

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 24 Mei 2022

Yang Membuat Pernyataan,


Karmila
NIM : 105721149818

Diketahui Oleh:



Dekan

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM : 651 507

Ketua Program Studi


Muh. Nur R. S.E., M.M
NBM : 1085 576



HALAMAN PERNYATAAN

PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karmila
Nim : 105721149818
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 24 Mei 2022

Membuat Pernyataan,



Karmila

NIM : 105721149818

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa".

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Abd. Muin P dan Ibu Sunggu yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan diakhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula

ABSTRAK

KARMILA, 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Abd. Rahman Rahim dan Pembimbing II Sherry Adelia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui teknik wawancara mendalam terhadap informan kunci, informan non kunci dan observasi serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.

Hasil penelitian yang didapat penulis adalah pegawai sudah bagus dalam melayani dan Mendahului kepentingan pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa diprioritaskan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa.

Kata Kunci: kualitas, kualitas pelayanan, dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa.

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR / BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	3
C. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Tinjauan Teori	4
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	4
2. Tujuan Dan Fungsi Pemasaran	5
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	8

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	11
5. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui <i>One Stop Service</i>	12
6. Pengertian Pelayanan Publik	14
7. Konsepsi Pelayanan Publik	17
8. Klasifikasi Pelayanan Publik	17
9. Asas-Asas Pelayanan Publik	18
10. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	19
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Fokus Penelitian	24
C. Lokasi Dan Waktu Penelitian	24
D. Jenis Dan Sumber Data	25
E. Informan Penelitian	25
F. Metode Pengumpulan Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	28
B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)	44
C. Analisis Dan Interpretasi (Pembahasan)	51
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna	2
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.3 Informan Penelitian	25



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	23
Gambar 2.2 Struktur organisasi	29



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak kebijakan otonomi daerah diimplementasikan, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan diberbagai belahan dunia. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi Negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) warga Negara (Denhardt & Denhardt, 2017).

Berdasarkan masalah-masalah yang ditemukan peneliti dalam kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa seperti, stafnya kurang tepat waktu, adanya saling berharap atasan dan staf, kurangnya komunikasi antara staf dan atasan, tidak selesai tepat waktunya pekerjaan staf yang telah ditugaskan, dari system online berubah menjadi online maka staf kantor ada beberapa yang masih belum memahami penggunaan alat elektronik sehingga menghambat pelayanan sesuai system yang ditentukan atau keterlambatan dalam melayani masyarakat sehingga banyak masyarakat yang complain

Berdasarkan latar belakang maka peneliti tertarik meneliti dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA".

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat menjelaskan penelitian ini bertujuan:

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa.

C. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa poin manfaat yang menjadi harapan dari peneliti ini, yaitu:

1. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran pemahaman yang jelas tentang kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa serta menjadi bahan masukan bagi pihak yang berkepentingan dalam penentuan kebijakan dan pengambilan keputusan.

2. Teoretis

Formulasi hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan bacaan yang menarik bagi pihak-pihak dalam mempelajari tema kualitas pelayanan khususnya dalam organisasi lembaga publik. Penelitian ini juga diharapkan bisa memberi sumbangsi referensi bagi peneliti lainnya yang berminat untuk meneliti permasalahan kualitas pelayanan.

dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul."

Kotler dan AB susanto (2000) memberikan definisi pemasaran adalah "suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain."

Definisi tentang pemasaran, jika disandingkan dengan manajemen, akan membentuk sebuah gabungan makna yang mengarahkan kepada kesempurnaan kata tentang substansi dari pemasaran itu sendiri. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler (2009: 6) yang berpandangan bahwa manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan.

Ini mengandung makna bahwa manajemen pemasaran merupakan suatu proses perencanaan dan pelaksanaan dari perwujudan dari pemberian harga, promosi, dan distribusi dari barang-barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelayanan organisasi.

2. Tujuan Dan Fungsi Pemasaran

Dalam manajemen pemasaran tentu harus memiliki tujuan, karena tujuan merupakan langkah awal untuk melaksanakan suatu kegiatan. Dalam mendiskripsikan tujuan pemasaran menurut Peter Drucker yaitu bukan untuk memperluas hingga kemana-mana, tujuan pemasaran adalah untuk mengetahui dan memahami pelanggan sedemikian rupa sehingga produk atau jasa itu cocok dengan pelanggan selanjutnya menjual dirinya sendiri. Idealnya, pemasaran hendaknya menghasilkan seorang pelanggan yang siap untuk membeli. Semua

Adapun fungsi-fungsi pemasaran yang disoroti dalam tulisan ini adalah:

1) Pembelian (*Buying*)

ialah fungsi yang mengikuti aktivitas-aktivitas mencari dan mengumpulkan barang-barang yang diperlukan sebagai persediaan memenuhi kebutuhan konsumen. Fungsi ini pada dasarnya merupakan proses atau kegiatan mencari penjualan (*Selling*). Untuk itu maka, sangat perlu dipahami kegiatan apa saja yang dapat mengakibatkan orang melakukan pembelian.

2) Penjualan (*Selling*)

Mencakup aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk mencari calon pembeli produk yang ditawarkan dengan harapan dapat menguntungkan. Kegiatan penjualan merupakan lawan dari pembelian. *Buying* tidak akan terjadi tanpa *selling* demikian pun sebaliknya.

3) Transportasi

Adalah proses pendistribusian atau pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain.

4) Penggudangan / penyimpanan

ialah fungsi penyimpanan produk yang dibeli sebagai persediaan agar terhindar dari resiko kerusakan maupun resiko lainnya.

5) Informasi pasar

Poin ini merupakan fungsi pemasaran yang luas dan penting, karena fungsi ini memberikan informasi tentang situasi perdagangan pada umumnya yang berhubungan dengan produk, harga yang diinginkan konsumen dan situasi pasar secara menyeluruh.

Mengenai tujuan dan fungsi pemasaran dapat memberi jalan terang bahwa perusahaan dalam menjalankan bisnisnya perlu memahami dan mengetahui

kebutuhan, keinginan pasar, mampu membaca situasi pasar serta menjalankan fungsi-fungsi pemasaran tersebut dengan baik karena dengan demikian tujuan dari perusahaan untuk mendapatkan laba dan memiliki konsumen yang loyal akan dapat dipercayai.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain, jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa berhubungan dengan kepentingan publik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Pelayanan menurut Kotler (2007:4) adalah "setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ivancevich dkk (1997) dalam Ratminto & Atik (2006) mendefinisikan arti pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Pengertian pelayanan sebagaimana disebutkan oleh H.A.S moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Ditulis, bahwa : Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota seluruh badan atau tanpa banu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang

diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain langsung inilah yang dinamakan pelayanan oleh H.A.S moenir (2002:16-17).

Pelayanan merupakan tombak pemerintah dalam memenuhi kebutuhan rakyatnya. Dari pelayanan inilah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai kinerja pemerintah. Definisi pelayanan diberikan oleh Sugiarto (1999:36) dalam bukunya Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, bahwa: "Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani".

Sedangkan Lukman dalam Sinambela (2006:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah "suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang tertuju dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan".

Sampara dalam Sinambela dkk (2006:8) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Lehtinen (1983) dalam Arief (2007:12) mendefinisikan arti pelayanan adalah sebagai berikut: "Pelayanan adalah berbagai macam kegiatan yang didalam kegiatannya terdapat hubungan seseorang dengan kontak fisik peralatan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan".

Menurut William J. Staton (1991) dalam Arief (2007:12) mendefinisikan arti pelayanan adalah sebagai berikut: "Pelayanan merupakan sesuatu perbuatan

yang dapat diidentifikasi, esensi dari kegiatan pelayanan yang tidak nyata secara fisik adalah menyediakan kepuasan, dan kepuasan itu tidak begitu penting untuk dijual dalam sebuah produk atau layanan lainnya. Untuk menghasilkan sebuah pelayanan mungkin atau tidak meminta kegunaan data barang-barang secara fisik, bagaimanapun permintaan digunakan, disana tidak ada pemilik untuk barang-barang fisik".

Menurut Gromroos (190) dalam Arief (2007:12) mendefinisikan arti pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".

Selanjutnya, Valerie A. Zeithaml and Mary Jo Bitner (2002) dalam Arief (2007:12) memberikan batasan tentang arti pelayanan sebagai berikut: "Pelayanan adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberi nilai tambah, seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan".

Menurut Kotler (2003) dalam Arief (2007:13) memberikan definisi pelayanan sebagai berikut: "Setiap kegiatan yang tergantung dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Dari semua penjelasan diatas dapat disimpulkan pengertian pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan (pengguna layanan) yang bersifat tidak berwujud dan tidak

dapat dimiliki, serta mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan (pengguna layanan).

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan (3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4) faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5) Faktor keterampilan petugas; (6) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Ketujuh faktor tersebut meliputi: nilai dan budaya (*value and culture*), proses kerja dan sistem bisnis (*work process and business system*), kapasitas individu dan tim (*individual and job design*), penghargaan dan pengakuan (*reward and recognition*), serta proses manajemen dan sistem (*management process and system*).

diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi: (a) Yang bersifat primer dan adalah semua penyediaan barang / jasa public yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna / klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan; (b) Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yg didalamnya pengguna / klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

3) Karakteristik pelayanan publik

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu: (1) Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna. (2) Posisi tawar pengguna / klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna / klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik. (3) Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna / klien. (4) Locus control. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang control atas transaksi, apakah pengguna ataupun penyelenggara pelayanan. (5) Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

4) Penilaian kualitas pelayanan

Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa menurut Rangkuti (2003:28) adalah (1) kualitas teknik (outcome), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri; dan (2) kualitas pelayanan (proses), yaitu kualitas

cara penyampaian jasa tersebut. Karena jasa tidak kasat mata (intangible) serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat., pemakai jasa berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan.

6. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Batinggi (1992:1) pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan/kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:4) adalah "pemecahan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara". Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir (2006:26) adalah "kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Maksud dalam pengertian ini bahwa pemerintah harus bisa memenuhi kebutuhan orang lain dan masyarakat dengan haknya dalam suatu kegiatan.

Sedangkan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2006:7) terdapat lima (5) indikator pelayanan publik yaitu:

- 1) *Realibility* : Pemberian pelayanan dengan tepat dan benar.
- 2) *Tangibles* : Penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- 3) *Responsiveness* : Keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- 4) *Assurance* : Tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

- 5) *Empaty* : Tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan bersama.

Menurut Sinambela (2010:8) aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sector publik SESPANAS Lembaga Administrasi Negara, variabel-variabel itu antara lain sebagai berikut:

- 1) Pemerinah yang bersifat melayani.
- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah.
- 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan public.
- 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
- 5) Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard an asas pelayanan masyarakat.
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Selanjutnya yang dimaksud dengan pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No.81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (Tangkilian, (2005:208). Dalam pelayanan publik, yang bertindak sebagai pemberi pelayanan adalah birokrasi, dalam hal ini instansi pemerintah termasuk BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah).

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati dan dipatuhi oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2004, standar pelayanan meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh oparatur penyelenggara Negara untuk memenuhi kepentingan masyarakat dengan mengutamakan kepuasan masyarakat serta mempunyai tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7. Konsepsi Pelayanan Publik

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan ingka perkembangan sosio-ekonomi masyaraka. Artinya, pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok, dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, perubahan dan perkembangan konsep kebutuhan pokok masyarakat, terkait erat dengan tingkat perkembangan social-ekonomi masyarakat yang dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, serta perubahan politik (Depdagri-LAN, 2007).

8. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005) menjelaskan sebagai berikut :

1) Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi : kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2) Pelayanan umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu : a) pelayanan administratif, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa.

9. Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Presiden Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- 1) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan.
- 3) **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Keadilan hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

10. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta agar lebih banyak berpartisipasi karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan

- 6) Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar dimana kecenderungan penyelewengan dan korupsi relative kecil sehingga untuk diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri (David Osborne dan Ted Gaebler, dalam Inu Kencana, 1999:67).

Ruang lingkup pelayanan meliputi semua bentuk pelayanan berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan :

- 1) Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban dan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah baik (good governance).
- 3) Terpenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- 4) Mewujudkan partisipasi dan keaktifan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa" tidak terlepas dari penelitian terdahulu. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Astuti, W. D., Sukristyanto, A., & Susiantoro, A. / 2017	Kualitas pelayanan perizinan di unit pelayanan terpadu satu atap (UPTSA) kota Surabaya (studi tentang surat izin usaha perdagangan)	Kualitatif	Pelayanan UPTS tentang surat izin usaha perdagangan sudah terbukti berkualitas dilihat dari wawancara pemohon / masyarakat.
2.	Rahim, A / 2017	Kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kabupaten donggala	Kualitatif	Kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kabupaten donggala baik
3.	Rakhma, F. A. / 2017	Kualitas pelayanan publik surat izin usaha di dinas perdagangan dan perindustrian kota Surabaya	kualitatif	kualitas pelayanan di dinas perdagangan dan perindustrian kota Surabaya semuanya dalam karakter baik
4.	Kencana, N., Akbar, M. J., & Canaldhy, R. S. / 2019	Analisis kualitas pelayanan terhadap pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pengurusan surat izin usaha perdagangan)	Kualitatif	Kualitas pelayanan dikantor pelayanan perijinan terpadu kota palembang dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan

		dikantor pelayanan perijinan terpadu kota Palembang)		dikatakan belum bisa dikatakan baik
5.	Ibie, E. N. / 2021	Kinerja aparatur pemerintah dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu terpadu satu pintu kabupaten gunung mas	Kualitatif	Kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten gunung mas, menurut peneliti sudah cukup baik.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Berikut ini merupakan Kerangka Pikir dari penelitian tentang Manajemen Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci.

Dalam penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (field research), penelitian lapangan merupakan metode penelitian kualitatif yang dilakukan ditempat atau lokasi lapangan. Penelitian menggunakan penelitian lapangan (field research) karena peneliti terjun langsung di lapangan untuk mengamati langsung fenomena yang terjadi yaitu tentang bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kabupaten Gowa.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dan bagan kerangka pikir di atas, maka fokus dalam penelitian ini mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah Kabupaten gowa dalam meningkatkan efektifitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian di Kabupaten Gowa.

C. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, Jalan Mesjid Raya No. 34. Penelitian ini dilangsungkan pada maret sampai mei.

D. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kualitatif, Noeng Muhadjir, (1996) menjelaskan bahwa data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk verbal (lisan / kata) bukan dalam bentuk angka. Adapun penggunaan data kualitatif dalam penelitian, yaitu bertujuan sebagai penunjang validitas data penelitian, seperti selang pandang lokasi penelitian serta dokumentasi penelitian lainnya.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan tempat dimana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Sumber Primer

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa, "sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer merupakan data yang bersumber dari hasil observasi dan wawancara langsung kepada Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa.

2) Sumber Sekunder

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa, "sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen." Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai media seperti majalah, Koran, bulletin, buku, jurnal dan dokumentasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

E. Informan Penelitian

Pada penelitian ini jumlah informan yang digunakan sebanyak 6 orang sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Inisial	Keterangan
1.	Amri Jaya.S.Sos, M.Adm.Pemb	AJ	Kepala bidang Perdagangan
2.	Hj. Kartini.St	KT	Penyuluh Perdagangan Dan Perindustrian
3.	Muhiddin	MHD	Konsumen
4.	Sani	SN	Konsumen
5.	Aisyah	AY	Konsumen
6.	Hadariah	HDR	Konsumen

F. Metode Pengumpulan Data

Menyusun instrumen adalah pekerjaan yang paling penting dalam langkah penelitian. Akan tetapi mengumpulkan data jauh lebih penting lagi untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya, untuk lebih jelasnya teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: observasi, dokumentasi, dan wawancara.

1. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2017), menyatakan bahwa "wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat diinstruksikan makna dalam suatu topik tertentu." Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini mengacu pada pedoman wawancara yang penulis susun untuk menjawab rumusan permasalahan yang diberikan.

2. Observasi

Marshall dalam Sugiyono (2017), menyatakan bahwa "melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut." Kegiatan observasi pada penelitian ini dilakukan langsung oleh peneliti pada saat proses

penelitian berlangsung di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data penelitian yang dibutuhkan, berupa contoh atau bahan informasi lain yang benar seperti data gambar. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Nama Dan Sejarah Singkat Perusahaan / Lembaga

Tahun 1961 baru terbentuk Departemen Perindustrian Rakyat Kabupaten Gowa dengan alamat tetap di Jl. Masjid Raya no. 34 Sungguminasa Kabupaten Gowa. Tahun 1970 berupa nama menjadi Kantor Resor Perindustrian Kabupaten Gowa dan wilayah kerjanya meliputi Gowa, Takalar dan Jenepono. Alamat masih di Jl. Masjid Raya no. 34 Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Tahun 1976 kembali lagi menjadi Kantor Departemen Perindustrian Kabupaten Gowa dan takalar, alamat tetap di Jl. Masjid Raya no. 34 Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Tahun 1982 berubah menjadi Kantor Departemen Perindustrian Kabupaten Gowa. Tahun 1995 sesuai dengan Peraturan Daerah No. 03 Tahun 2001 maka Departemen Perindustrian berubah nama menjadi Dinas Perindustrian Perdagangan Dan Penanaman Modal Kabupaten Gowa dan selanjutnya pada Tahun 2001 yang dikenal dengan abad 21 yang lebih dikenal dengan millennium ketiga dan sekaligus terlaksananya otonomi daerah sebagai implementasi dari UU No. 22 Tahun 1999 dan UU No. 25 Tahun 1999 yang penuh dengan tantangan dibidang pembangunan ekonomi daerah dimana Kabupaten Gowa ditunjuk sebagai pelaksana ketentuan otonomi daerah mewakili Provinsi Sulawesi Selatan.

Maka Dinas perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal berubah bentuk menjadi Dinas Perindustrian Dan Perdagangan sampai sekarang sesuai

dengan Perda No. 7 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Gowa.

2. Visi dan Misi Organisasi

1) Visi

Visi Dinas Perdagangan dan perindustrian adalah meningkatkan kualitas sektor industry dan perdagangan berbasis ekonomi.

2) Misi

- a. Meningkatnya perdagangan yang efektif dan berkualitas.
- b. Meningkatnya potensi usaha mikro dalam penguatan kelembagaan dan perekonomian masyarakat.
- c. Meningkatnya Pembina industry kecil dan menengah dengan menitikberatkan pada pemanfaatan sumber daya local serta optimalisasi pemanfaatan kawasan industri gowa.

3. Strukur Organisasi dan Job Description

1) Struktur organisasi



Gambar 4.2 Struktur Organisasi

2) Job description

a. Kepala dinas

1. Merumuskan dan menyelenggarakan rencana strategik dan program kerja dinas yang sesuai dengan visi misi daerah.
2. Mengkoordinasikan perumusan dan penyusunan program kerja dinas sesuai bidang tugasnya.
3. Menyelenggarakan pemberian izin, melaksanakan pengawasan dan pembinaan terhadap usaha perdagangan dan izin usaha kawasan industri yang lokasinya di kabupaten, menyelenggarakan kompetisi Sumber Daya Manusia Industri dan aparaturnya pembinaan industri di kabupaten.
4. Memberikan perlindungan kepastian berusaha terhadap usaha industri dan pemberian fasilitas usaha dalam rangka pengembangan Industri Kecil Menengah di kabupaten gowa.
5. Menyelenggarakan pengawasan, pelaporan pelaksanaan serta penyajian informasi pelaksanaan wajib daftar perusahaan skala kabupaten.
6. Membina, mengarahkan, mengawasi, memberikan sanksi dan menilai prestasi kerja serta mengembangkan karier pegawai.
7. Mengevaluasi hasil pelaksanaan program kerja di lingkungan dinas.
8. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada bupati.
9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

b. Sekretaris dinas

1. Merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan serta menetapkan kebijakan di bidang umum, kepegawaian, keuangan, dan perlengkapan.
2. Menyusun rencana kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

3. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkup Dinas Perindustrian dan Perdagangan.
 4. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan urusan umum dan kepegawaian.
 5. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan urusan perencanaan dan pelaporan.
 6. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan urusan keuangan.
 7. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan urusan perlengkapan.
 8. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan administrasi umum, kepegawaian, keuangan dan perlengkapan.
 9. Mengkoordinasikan penyusunan laporan pelaksanaan program dan kegiatan dalam lingkup Dinas Perindustrian dan Perdagangan.
 10. Menilai prestasi kerja para Kepala Sub bagian dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier.
 11. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kesekretariatan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah.
 12. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- c. Sub bagian umum dan kepegawaian
1. Membuat rencana operasionalisasi program kerja sub bagian umum dan kepegawaian.
 2. Mengendalikan surat masuk dan surat keluar, arsip, kegiatan pengendalian administrasi barang dan perlengkapan dinas, pelaksanaan administrasi penggunaan dan pemakaian kendaraan dan rumah dinas serta penggunaan kantor.

3. Melaksanakan pengaturan urusan rumah tangga dan keamanan lingkungan dinas serta rumah dinas kantor.
 4. Melaksanakan tugas humas dan keprotokoleran dinas, mengumpulkan, mengelola, dan menyimpan data kepegawaian dinas.
 5. Mempersiapkan rencana kebutuhan pegawai, penempatan pegawai dan bahan usulan kenaikan pangkat, gaji berkala pegawai dan data pegawai yang akan mengikuti pendidikan pelatihan kepegawaian.
 6. Mempersiapkan bahan pembehenting, teguran pelanggaran disiplin, pensiun dan surat cuti pegawai dinas.
 7. Melaksanakan pengelolaan perpustakaan dinas.
 8. Melaksanakan peingurusan, pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, penginventarisasian perlengkapan dinas.
 9. Membuat laporan kepegawaian dan daftar urut kepangkatan dan bahan pembuatan DP-3 setiap pegawai.
 10. Mengevaluasi hasil program kerja.
 11. Menyusun laporan hasil kegiatan.
 12. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- d. Sub bagian keuangan
1. Membuat rencana operasionalisasi program kerja Sub Bagian Keuangan.
 2. Membuat daftar usulan kegiatan dan melaksanakan penggajian.
 3. Menyiapkan proses administrasi terkait dengan penata usaha keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 4. Menyiapkan pembukuan setiap transaksi keuangan pada buku kas umum.
 5. Melaksanakan perbendaharaan keuangan dinas.

6. Melaksanakan pengendalian pelaksanaan tugas pembantu bendahara pengeluaran.
 7. Mengajukan SPP untuk pengisian kas, SPP beban tetap dan SPP gaji atas persetujuan pengguna Anggaran (Kepala Satuan Perangkat Daerah / Lembaga Teknis Daerah) yang ditetapkan sebagai pengguna anggaran dengan keputusan Bupati.
 8. Memeriksa pembayaran gaji SKPP pegawai yang mutasi.
 9. Mendistribusikan uang kerja kegiatan kepada bendahara kegiatan sesuai dengan jadwal kegiatan atas persetujuan pengguna anggaran.
 10. Melaksanakan kegiatan meneliti, mengoreksi dan menandatangani Surat Penanggung Jawab (SPJ) atas penerimaan dan pengeluaran kas beserta lampirannya dan laporan bulanan.
 11. Mengevaluasi dan membuat laporan hasil kegiatan.
 12. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- e. Kepala bidang perdagangan
1. Merencanakan dan menyelenggarakan operasionalisasi rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.
 2. Merumuskan kebijaksanaan teknis pembinaan, pemberdayaan dan pengawasan usaha perdagangan.
 3. Merumuskan bahan penyusunan rencana dan program pelaksanaan penerbitan izin usaha perdagangan.
 4. Merumuskan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pengelolaan kawasan perdagangan.
 5. Merumuskan bahan kebijaksanaan teknis penyelenggaraan promosi agrobisnis dan agroindustri dalam rangka peningkatan potensi pasar.

6. Merumuskan bahan penyusunan rencana dan program pemberian dan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan penyusunan rencana dan program pemberian dan penerbitan (TDG), merumuskan bahan bimbingan dan penyelenggaraan Wajib Daftar Perusahaan (WDP).
7. Melaksanakan kegiatan administrasi teknis perdagangan dan pembuatan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan.
8. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahannya.
9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- f. Seksi pembinaan usaha dan sarana perdagangan
 1. Mengolah data usaha dan sarana perdagangan sebagai bahan konsultasi dengan Pemerintah Daerah, Instansi Pemerintah/Swasta, serta lembaga-lembaga/asosiasi terkait.
 2. Menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan bimbingan teknis pembinaan sarana dan usaha perdagangan, pemantapan keterkaitan antar dunia usaha dan antar sektor, peningkatan kerja sama dunia usaha dalam pemanfaatan dan pengembangan sarana dan usaha perdagangan.
 3. Mengolah data usaha dan sarana perdagangan sebagai bahan konsultasi dengan Pemerintah Daerah, Instansi Pemerintah/Swasta, serta lembaga-lembaga/asosiasi terkait.
 4. Menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan bimbingan teknis pembinaan sarana dan usaha perdagangan, pemantapan keterkaitan antar dunia usaha dan antar sektor, peningkatan kerja sama dunia usaha dalam pemanfaatan dan pengembangan sarana dan usaha perdagangan.

5. Menyiapkan bahan dan data pengolahan dan penganalisaan perusahaan yang ada di daerah sebagai bahan persiapan pemberian ijin usaha dan pengendalian usaha perdagangan.
 6. Menyiapkan, mengolah dan menganalisa data perijinan usaha perdagangan dalam rangka pengelolaan, pembinaan dan pengembangan usaha dan sarana perdagangan.
 7. Menyiapkan bahan peningkatan kemampuan dan keterampilan pengusaha dalam melaksanakan kegiatan perdagangan terutama kemampuan teknis manajemen, kewiraswastaan dan persaingan usaha.
 8. Melaksanakan evaluasi rencana dan program pemberian dan pengendalian sarana perdagangan serta perijinan usaha perdagangan meliputi faktor-faktor pendukung dan hambatan guna menyusun saran perbaikan/pemecahan masalah.
 9. Menyiapkan rencana kegiatan pendaftaran perusahaan sebagai acuan pelaksanaan tugas.
 10. Menyiapkan data dan menyusun bahan bimbingan teknis pengelolaan sarana perdagangan.
 11. Menyiapkan bahan untuk pembinaan dan pengendalian sarana perdagangan.
 12. Menyiapkan pemantauan dan penyusunan bahan perkembangan sarana perdagangan.
 13. Membuat laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban.
 14. Menyiapkan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- g. Seksi pembinaan dan perlindungan konsumen.
1. Merencanakan dan menyelenggarakan operasionalisasi rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.

2. Memberi petunjuk kepada bawahan agar tugas diselesaikan dengan baik
 3. Mengkoordinasikan bawahan agar serasi dan saling mendukung dalam melaksanakan tugas.
 4. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya pembinaan dan perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
 5. Menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.
 6. Menyiapkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi.
 7. Melaksanakan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
 8. Membina dan menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan karier.
 9. Melaksanakan kegiatan administrasi umum perkantoran, membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan.
 10. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahannya.
 11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- h. Seksi pengawasan dan distribusi barang
1. Melaksanakan rencana kegiatan Seksi Pengawasan dan Distribusi Barang.
 2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya, pemberian petunjuk kepada bawahan agar tugas diselesaikan dengan baik. Pemeriksaan hasil kerja bawahan agar sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku.
 3. Melaksanakan monitoring (pengumpulan) dan analisa data harga, pengadaan dan penyaluran barang atau komoditi kebutuhan masyarakat yang terdiri dari

bahan pokok (beras, gula pasir, minyak goreng, telur daging, tepung terigu, minyak tanah, dan lain-lain) barang penting atau strategis seperti pupuk, semen, bahan bakar minyak dan gas, bahan bangunan, alat tulis dan lain-lain serta barang umum lainnya sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan harga yang wajar.

4. Melaksanakan pemantauan dan pengawasan terhadap fungsi dan peran pelaku usaha perdagangan dalam mendistribusikan komoditi atau barang kebutuhan masyarakat, yaitu grosir distributor, agen dan pengecer.
5. Melaksanakan pemantauan dan pengawasan terhadap komoditi atau barang yang beredar di kabupaten meliputi barang umum atau barang bebas tata niaganya, barang-barang yang diatur atau dikendalikan tata niaganya, barang yang dilarang diperdagangkan.
6. Melaksanakan penyebaran informasi usaha khususnya informasi pasar kepada pengusaha, baik aspek harga maupun non harga, komoditi bahan pokok dan komoditi potensial hasil produksi lokal.
7. Melaksanakan pengadaan pembinaan kepada pelaku usaha perdagangan, khususnya dalam distribusi barang dan jasa dalam mengamankan kelancaran arus barang dan jasa di kabupaten untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
8. Menyiapkan bahan dan memberikan bimbingan promosi barang dan jasa kepada para pengusaha.
9. Melaksanakan penilaian prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan karier.
10. Membuat laporan pelaksanaan tugas Seksi Pengawasan dan Distribusi Barang sebagai pertanggung jawaban.

11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
 - i. Kepala bidang pengembangan usaha mikro.
 1. Merencanakan dan menyelenggarakan operasionalisasi rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.
 2. Memberikan petunjuk pelaksanaan tugas.
 3. Menyusun rencana kegiatan Bidang Pengembangan Usaha Mikro sebagai acuan pelaksanaan tugas.
 4. Memberi petunjuk kepada bawahan agar tugas diselesaikan dengan baik dan memeriksa hasil kerja bawahan agar sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku.
 5. Menyusun bahan bimbingan teknis Bidang Pengembangan Usaha Mikro.
 6. Menyusun bahan petunjuk teknis peningkatan kemampuan dan keterampilan SDM usaha mikro.
 7. Menyusun dan menyebarkan informasi mengenai pelaksanaan dan pengembangan usaha mikro.
 8. Menganalisa data para pengusaha dengan hasil produksinya masing-masing.
 9. Mengolah data perkembangan usaha mikro untuk keperluan evaluasi terhadap partisipasi.
 10. Melaksanakan kegiatan administrasi umum perkantoran dan membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan.
 11. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahannya.
 12. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.
 - j. Seksi pengembangan pasar dan modal.
 1. Menyilapkan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.

2. Menyiapkan rencana sarana dan prasarana pengembangan pasar dan promosi.
 3. Mengumpulkan hasil penganalisaan pengembangan pasar dan bahan-bahan promosi.
 4. Memberikan informasi mengenai pengembangan pasar dan promosi ke depan.
 5. Melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat tentang penanaman modal.
 6. Melaksanakan monitoring serta mengevaluasi hasil pendataan kegiatan pengembangan pasar dan promosi.
 7. Menyiapkan identifikasi dan menyusun daftar pengusaha kecil, menengah dan besar untuk calon mitra usaha dalam rangka kemitraan.
 8. Membuat profil proyek pengembangan pasar.
 9. Mengumumkan misi promosi pengembangan usaha ke daerah lain.
 10. Menyiapkan materi penyajian dalam rangka kerjasama sub regional di bidang pengembangan pasar.
 11. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- k. Seksi kerja sama dan kemitraan usaha
1. Menyiapkan rencana kegiatan kerjasama dan kemitraan usaha sebagai acuan pelaksanaan tugas.
 2. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya.
 3. Memeriksa hasil kerja bawahan agar sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku.

6. Menyiapkan teknis pembinaan dan bimbingan kepada pengusaha usaha mikro.
 7. Melaksanakan pembinaan dalam bentuk konsultasi, pelatihan, studi banding, pemagangan, pameran dan temu kemitraan bagi usaha mikro.
 8. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan.
 9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- m. Kepala bidang industri
1. Merencanakan dan menyelenggarakan operasionalisasi rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.
 2. Merumuskan kebijaksanaan teknis pembinaan, pengembangan, pemberdayaan dan pengawasan usaha industri.
 3. Merumuskan bahan penyusunan rencana dan program pemberian izin usaha industri dan tanda daftar industri.
 4. Merumuskan bahan penyusunan rencana dan program pelaksanaan penerbitan izin usaha kawasan industri.
 5. Merumuskan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pengelolaan dan pengembangan kawasan industri berikat dan penyelenggaraan kemitraan industri kecil, menengah, besar dan sektor ekonomi lainnya.
 6. Merumuskan bahan kebijaksanaan teknis penyelenggaraan promosi agrobisnis dan agroindustri dalam rangka peningkatan potensi pasar.
 7. Merumuskan bahan kebijaksanaan teknis penyelenggaraan pelatihan teknis dan peningkatan mutu hasil produksi bagi pengusaha industri.
 8. Merumuskan bahan penyusunan rencana dan program pemberian dan penerbitan izin usaha industri.

9. Melaksanakan kegiatan administrasi teknis perindustrian serta membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan.
10. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahannya.
11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

n. Seksi industri hasil pertanian

1. Menyiapkan bahan bimbingan teknis pembinaan dan pengembangan sarana usaha, produksi, penerapan standar dan pengawasan mutu, pemantauan dan evaluasi serta peningkatan kerjasama dengan dunia usaha di bidang industrial hasil pertanian.
2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya.
3. Memberi petunjuk kepada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik.
4. Memeriksa hasil kerja bawahan agar sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku.
5. Menyiapkan penilaian prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier.
6. Menyiapkan laporan tugas Seksi Industrial Hasil Pertanian.
7. Menyusun dan mengevaluasi laporan hasil pelaksanaan kegiatan dan program kerja.
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

o. Seksi industri kimia dan industri

1. Menyiapkan bahan bimbingan teknis pembinaan dan pengembangan sarana usaha, produksi, penerapan standar dan pengawasan mutu, pemantauan dan evaluasi serta peningkatan kerjasama dengan dunia usaha di bidang industri kimia dan kerajinan.

2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya.
 3. Memberi petunjuk kepada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik.
 4. Memeriksa hasil kerja bawahan agar sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku.
 5. Menyiapkan penilaian prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier.
 6. Menyiapkan laporan tugas Seksi Industri Kimia dan Kerajinan.
 7. Menyusun dan mengevaluasi laporan hasil pelaksanaan kegiatan dan program kerja.
 8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- p. Seksi Industri mesin, logam dan elektronika
1. Menyiapkan bahan bimbingan teknis pembinaan dan pengembangan sarana usaha, produksi, penerapan standar dan pengawasan mutu, pemantauan dan evaluasi serta peningkatan kerjasama dengan dunia usaha industri mesin, logam dan elektronika.
 2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya.
 3. Memberi petunjuk kepada bawahan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik.
 4. Memeriksa hasil kerja bawahan agar sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku.
 5. Menyiapkan penilaian prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier.
 6. Menyiapkan laporan tugas Seksi Industri Mesin, Logam dan Elektronika.

7. Menyusun dan mengevaluasi laporan hasil pelaksanaan kegiatan dan program kerja.
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) memiliki lima dimensi yakni:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Untuk mengukur dimensi *Tangibles* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama di bagian pelayanan guna untuk menunjukkan kinerja, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana

kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan **AJ (Amri Jaya,S.Sos, M.Adm.Pemb)** selaku Kepala Bidang Perdagangan, beliau mengatakan:

"Kalau terkait masalah disiplin pegawai karena jumlah pegawai khususnya yang terkait, mumpung dalam pengurusan izin itu terbatas tapi ahamdulillah walaupun masih terbatas kami masih sanggup bekerja sama secara tim untuk menyelesaikan pekerjaan itu dengan tepat waktu. Terkait kedisiplinan saya fikir semua harus disiplin sesuai dengan tupoksinya sebagai pegawai negeri sipil untuk hadir tepat waktu dan pulang tepat waktu".

Selanjutnya **HDR (Hadariah)** sebagai salah satu pengguna layanan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa menambahkan bahwa:

"Disini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Siapa siapa duluan yang datang dia dulu yang dilayani".

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Bidang Perdagangan dan pengguna layanan di atas menilai bahwa pegawai di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa sudah sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

2. **Reliability (keandalan)**

Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Apabila pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut SN (Sani) selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa:

"Pegawainya sudah cermat selama ada ku urus disini saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai disini".

Pertanyaan senada juga diperkuat AJ (Amri Jaya, S.Sos, M.Adm.Pemb) selaku Kepala Bidang Perdagangan, beliau mengatakan:

"Terkait masalah kecermatan pegawai dalam hal memberikan pelayanan, saya fikir memang kalau berdasarkan basic ilmu pengetahuannya dengan tupoksi yang diterima sebagai pegawai di dinas perdagangan, agak agak melenceng tapi namanya orang kalau mau belajar insya allah bisa jadi semuanya yang dia laksanakan sesuai, kan masing masing seksi dari bagian perizinan ini khususnya bidang perdagangan dari dinas perdagangan dan perindustrian itu masing masing tupoksinya terkait tugas pokok dan fungsinya dibagian mana, contoh satu dibagian perizinan adami memang seksinya yang terkait masalah perizinan nanti orangnya yang disitu, ya orangnya yang harus tahu bagaimana cara melayani masyarakat atau apa apa yang perlu disiapkan atau disampaikan kepada orang yang ingin bermohon untuk minta izin perdagangan".

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan menjelaskan bahwa pegawai sudah cermat dalam mengurus segala keperluan pengguna layanan. Seperti pada kutipan wawancara di atas dan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perdagangan bahwa terkait masalah

kecermatan pegawai dalam hal memberikan pelayanan, berdasarkan basic ilmu pengetahuan dengan tupoksi yang diterima sebagai pegawai agak melenceng akan tetapi kalau ingin belajar pasti bisa dan Seksi bagian perdagangan masing masing mempunyai tugas pokok dan fungsinya sehingga pegawai lebih mudah menyampaikan apa yang harus dipersiapkan oleh masyarakat.

3. **Responsiveness (ketanggapan)**

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa. Seperti yang dikatakan SN (Sani) bahwa:

"Merespon baik tawwa. Tapi ada saya perhatikan pegawainya cuek, yang penting yang langsung layani saya respon baik".

Hal senada juga disampaikan oleh **AY (Aisyah)** selaku pengguna layanan bahwa:

"Setahu ku merespon dengan baik".

Dari hasil wawancara di atas masyarakat menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai layanan sudah bagus. Pengguna layanan akan senang jika pegawai di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi pengguna layanan.

4. **Assurance (jaminan)**

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa tidak memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan akan tetapi jika berkas persyaratannya lengkap maka pegawai mengusahakan selesai hari itu juga.

Seperti yang dikatakan AJ (Amri Jaya,S.Sos, M.Adm.Pemb) selaku Kepala

Bidang Perdagangan bahwa:

"Sebenarnya tidak, yang jelas dalam satu hari penuh kalau dia bisa lengkapi bahkan seperti yang saya katakan dari awal ketika dia datang sebelumnya sudah menelpon memang mempertanyakan, kan kita ada website, diwebsitenya kami itu bisa lihat dinas perdagangan dan perindustrian bidang ini, bidang ini, ada 4 bidang disitu dia mau liat ada kontak, terkait untuk perizinan dibidang mana, dibidangnya kami perdagangan nanti kan bisa kontak, telpon mempertanyakan persyaratan persyaratan yang harus dipenuhi sebelum menuju ke sini, jadi nanti kita juga bisa kirimkan bahwa isilah izin permohonan ini, jadi dia bisa isi permohonan itu dan ketika dia datang dengan kelengkapan berkas yang sudah dipersyaratkan insya allah paling lama 10 menit sudah bisa selesai, itu ji yang bikin lambat biasanya karena kebetulan dia datang masih ada kelengkapan administrasi lain yang belum bisa dia peruhi, jadi kami minta diselesaikan dulu kalo dia bisa selesaikan itu hari kita bisa selesaikan tapi kalo dia bilang besok, ya besok saja seperti itu.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menerangkan bahwa terkait jaminan tepat waktu dalam pelayanan sebenarnya tidak ada, tapi, apabila berkas persyaratannya lengkap maka tidak sampai 10 menit sudah selesai dan apabila mereka mengatakan bahwa hari esok akan diselesaikan maka hari esok boleh.

MHD (Muhiddin) menambahkan bahwa:

"Kemarin waktu mau bikin surat dan kebetulan belum lengkap berkas persyaratannya, jadi tidak bisa selesai itu hari, makanya disuruh lagi besoknya".

Senada dengan penjelasan SN (Sani) bahwa:

"Itu tergantung dari kelengkapan berkasnya juga, kalau lengkap langsung selesai itu hari".

Berdasarkan hasil wawancara diatas pengguna layanan menjelaskan bahwa mengenai jaminan waktu itu tergantung dari kelengkapan berkas persyaratannya. Apabila berkas sudah lengkap hari itu maka akan selesai hari itu juga akan tetapi kalau belum lengkap maka akan diberi jaminan waktu untuk datang lagi keesokan harinya.

5. *Empathy* (perhatian)

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Untuk mengukur dimensi *Empathy* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Mendahului kepentingan pengguna layanan

apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kabupaten harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. KT (Hj. Kartini, St) selaku Penyuluh Perdagangan Dan Perindustrian, Mengatakan bahwa:

"Ya... sepanjang itu jam kantor, pastinya kita dahulukan masyarakat dulu yang punya keperluan tapi kalau bukan jam kantor maka harus menunggu dulu sampai jamnya, tapi biasanya kalau tidak ada yang dibikin tetap melayani walaupun jam istirahat, tergantung situasi juga dek"

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai layanan sudah mendahulukan keperluan masyarakat. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang sangatlah penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan. Adapun pendapat dari AY (Aisyah) dan HD (Hadariah) bahwa:

surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa dapat diukur melalui indikator *Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan*. Menurut informan pegawai Sudah cermat bekerja ketika melayani dalam proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan. Dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa mempunyai standar operasional pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Pada penelitian ini, pelayanan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa menerapkan dimensi *Responsiveness* (ketanggapan). Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa dapat diukur melalui indikator *Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan*. Menurut informan pegawai Memberikan respon yang baik ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan, pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.

4. *Assurance* (jaminan)

Pada penelitian ini, pelayanan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa menerapkan dimensi *Assurance* (jaminan). Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa dapat diukur melalui indikator *Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan*. Menurut informan Dinas Perdagangan dan Perindustrian

Kabupaten Gowa Tidak memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan akan tetapi jika berkas persyaratannya lengkap maka bisa selesai saat itu juga. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa tidak memberikan biaya dalam proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan.

5. *Empathy* (perhatian)

Pada penelitian ini, pelayanan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa menerapkan dimensi *Empathy* (perhatian). Untuk mengukur dimensi *Empathy* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa dapat diukur melalui indikator *Mendahului kepentingan pengguna layanan*. Menurut informan ketika memberikan layanan pegawai Mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan pada kepentingan pribadi. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Sudah sopan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan. Sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengurus segala keperluannya.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan yang lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Kepada Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pegawai pelayanan memberikan respon yang baik terhadap pengguna layanan.
2. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian kualitatif untuk mengetahui lebih dalam tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Mts. 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Astuti, W. D., Sukristyanto, A., & Susiantoro, A. (2017). Kualitas Pelayanan Perizinan Di Uni Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya (Studi Tentang Surat Izin Usaha Perdagangan). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1).
- Batinggi, Ahmad. 1992. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Universitas terbuka.
- Denhardt, J.V. and Denhardt, R.B., 2007. *The new public service: Serving, not steering*. ME Sharpe.
- Depdagri-LAN., 2007. Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management). Jakarta: LAN.
- Hardiyansyah, M.S. Dr. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Zainurossalamia Salda ZA, M. Dr. (2020). *Manajemen Pemasaran Teori dan Strategi*. Nusa Tenggara Barat: Forum Pemuda Aswaja.
- Harahap Nursapia, M. Dr. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Sumatera Utara: wal ashri publishing.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ibie, E. N. (2021). Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Gunung Mas. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 2(2), 77-91.
- Ibrahim, A., 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar maju.
- Kencana, N., Akbar, M. J., & Canaldhy, R. S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Palembang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 2(1).
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Manajement*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan AB Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Selemba Empat.

- Kotler, Philip (2009). *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin L. Keller. 2009. *Marketing Manajement* 13th Edition. Prentice Hal International, Inc: New Jersey.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Mahmudi, M., 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Manajemen Perusahaan YKPN*, Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- M. Fuad dkk. (2000) *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Noeng Muhadjir. 1995. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rake Sarasin, Yogyakarta.
- Osborne, D. and Gaebler, T., 1992. *Reinventing Government: How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, terjemahan: Mewirausaha Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik. Alih Bahasa Abdul Rasyid dan Ramelan. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Rakhma, F. A. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Surat Izin Usaha Perdagangan Dan Perindustrian Di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kota Surabaya. *Publika*, 5(6).
- Rahim, A. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Donggaa. *Katalogis*, 5(11).
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring customer satisfaction: teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ramino & Aik Sepi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Sedarmayanti, 2004. *Good governance (kepemerintahan yang baik): bagian kedua: membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good governance (keperintahan yang baik)*. Mandar Maju.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan 5. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Ligian Plak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiarto.1999. *Psikologi Pelayanan dalam Indusri Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tangkiisan, Hesse Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Tjiptono, F., 1997..Prinsip-prinsip total quality service. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Zeyhami, Valarie A., and Mary Jo Bitner. 1996. *Services Marketing*. New York: McGraw-Hil, Inc.



LAMPIRAN

TABEL 1. PEDOMAN WAWANCARA

No.	Pertanyaan	Coding
1.	Apakah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan ?	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR
2.	Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan?	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR
3.	Apakah Pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani dalam proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan?	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR
4.	Apakah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa mempunyai standar operasional pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan?	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR
5.	Bagaimana respon ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan?	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR
6.	Apakah pegawai Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR
7.	Apakah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan?	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR
8.	Apakah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan?	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR
9.	Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan pada kepentingan pribadi?	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR
10.	Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Sudah sopan atau belum?	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR

TABEL 2. TRANSKIP WAWANCARA

Nama Peneliti : Karmila
 Jumlah Informan : 6 Orang
 Tempat : Ruang Bagian Perdagangan
 Topik wawancara : Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat

Izin Usaha Perdagangan

NO.	CODING	TRANSKIP
1	AJ	Ya Alhamdulillah, selama ini dalam proses pelayanan kami temadap proses pembuatan atau pemberian surat izin usaha perdagangan yang ada dikabupaten gowa sepanjang memenuhi persyaratan kita laksanakan dengan cara cepat untuk proses penyelesaiannya.
	KT	Begini dek, sepanjang berkas berkas persyaratannya lengkap pasti kita permudah, tapi kalau belum lengkap kita suruh lengkapi dulu.
	MHD	Iya, diberikan kemudahan dan sama sekali tidak dipersulit juga misal semua berkas persyaratan juga lengkap, bahkan langsung di buat surat rekomendasi.
	SN	Dipermudah dan cepat selesai.
	AY	Diberikan kemudahan.
	HDR	Iya, kita sangat dipermudah, berkas persyaratannya juga dijelaskan kalau misalnya ada yg belum lengkap.
2.	AJ	Kalau terkait masalah disiplin pegawai karena jumlah pegawai khususnya yang terkait, mumpung dalam pengurusan izin itu terbatas tapi ahamdulillah walaupun masih terbatas kami masih sanggup bekerja sama secara tim untuk menyelesaikan pekerjaan itu dengan tepat waktu. Terkait kedisiplinan saya fikir semua harus disiplin sesuai dengan tupoksinya sebagai pegawai negeri sipil untuk hadir tepat waktu dan pulang tepat waktu.
	KT	Alhamdulillah sejauh ini kita berusaha selalu di siplin baik dari segi waktu dek.
	MHD	Yang ku tau itu pegawai yang disini itu sudah disiplin dalam pelayanan, walaupun sudah mau

		istirahat pegawai tetap melayani sampai selesai urusan ku.
	SN	Pegawai disini rata rata saya lihat sendiri disiplin ji dalam bekerja karena waktu saya datang ada ji dalam ruangan. jadi, disitu bisa dilihat kalau mereka itu disiplin ji misal dari segi waktu artinya kalau jam kerja mereka ada dalam ruangan dan siap melayani kita.
	AY	Ku fikir sudah disiplin karena kalau kita datang mengurus pegawainya ada dalam ruangan jadi, bisa cepat selesai yang mau diurus.
	HDR	Disini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Siapa siapa duluan yang datang dia dulu yang dilayani.
3.	AJ	Terkait masalah kecermatan pegawai dalam hal memberikan pelayanan, saya fikir memang kalau berdasarkan basic ilmu pengetahuannya dengan tupoksi yang diterima sebagai pegawai di dinas perdagangan, agak agak melenceng tapi namanya orang kalau mau belajar insya allah bisa jadi semuanya yang dia laksanakan sesuai, kan masing masing seksi dari bagian perizinan ini khususnya bidang perdagangan dan dinas perdagangan dan perindustrian itu masing masing tupoksinya terkait tugas pokok dan fungsinya dibagian mana, contoh satu dibagian perizinan adam memang seksinya yang terkait masalah perizinan nanti orangnya yang disitu, ya orangnya yang harus tahu bagaimana cara melayani masyarakat atau apa apa yang perlu disiapkan atau disampaikan kepada orang yang ingin bermohon untuk minta izin perdagangan. Kita disini dek masing masing punya tugas dan fungsi, jadi kita sudah tahu apa yang harus dikerjakan.
	MHD	Tentunya Pegawai Disini Itu Cermat Kalau Mengenal Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Ini, Apalagi Kan Mereka itu Sudah Lama Dan Hampir Selalu mengerjakan hal Yang sama dalam bekerja.
	SN	Pegawainya sudah cermat selama ada ku urus disini saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai disini.
	AY	Selama ini, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari kabupaten, makanya tidak terjadi kesalahan disini. Misalnya pegawai disini kasih tahu kita apa saja yg mau kita lengkapi berkasnya.
	HDR	Pegawai kan pastinya ditempatkan pada ruangan sesuai dengan kemampuan masing masing jadi,

4.	AJ	diruangan ini pasti paham mengenai surat izin ini. Ya, itu sudah pasti ada standarnya ketika melakukan permohonan izin usaha perdagangan salah satu standar yang harus dipenuhi adalah pelayanan tercepat, tepat waktu untuk penyelesaiannya izin. Tetapi tanpa melanggar standar regulasi yang ada didalam peraturan menteri perdagangan. salah satunya harus membuat surat keterangan usaha dari pemerintah setempat, pemerintah setempat disini dimana lokus wilayah usaha tersebut apakah didesa atau kelurahan nanti ditembuskan ke kecamatan baru ke dinas perdagangan, dinas perdagangan nanti menilainya terkait usaha apa, seperti itu.
		itu sudah jelas dek ada standarnya, bagaimana cara melakukan suatu pekerjaan, waktu pelaksanaannya dan lain lain.
		Pastinya ada standar operasional yang jelas dalam proses pembuatan surat izin usaha perdagangan ini.
		Iya, Standarnya kapan kaya dari segi waktu, kaya jam sekian ada pelayanan.
5.	KT	Iya, ada.
	MHD	itu jelas.
	SN	Ya sebagai seorang aisen responnya kita siapapun yang datang, apakah dia bermohon untuk pengurusan izin atautkah sifanya hal lain sebagai aisen tetap harus berlaku sopan santun, punya etika yang attitude yang baik karena memang tugas aisen itu melayani, pelayan masyarakat jadi bukan unuk dilayani dia harus sebagai pelayan masyarakat apalagi terkait masalah permohonan perizinan maka dia harus bersikap sopan santun melayani dengan sikap yang baik, bertanya dengan baik, apa keperluannya. Ya konsumen datang nanti itu, semua dari situ nanti dijelaskan satu persatu ketika memang dia terkait masalah perizinan dijelaskan bahwa syarat syarat yang diperlukan seperti ini, ini ada bukti permohonan nanti dilengkapi, di isi permohonan itu, seperi itu.
	AJ	Tentunya kita respon dengan baik dek karena kan kita ini tugasnya kan melayani masyarakat yang mau membuat surat izin usaha perdagangan.
	KT	Responnya baik baik semua ku lihat.
	MHD	Merespon baik tawwa. Tapi ada saya perhatikan pegawainya cuek, yang penting yang langsung layani saya respon baik.
	SN	

	AY	Setahu ku merespon dengan baik.
	HDR	Kita yang datang, termasuk saya sendiri yang langsung datang disini itu, alhamdulillah pegawai disini khusus bagian pelayanan ini memberikan respon yang cukup baik, dan langsung bertanya kenapa, ada yang bisa ku bantu.
6	AJ	Pada dasarnya pelayanan yang kami lakukan di dinas perdagangan, kalau berbicara cepat dan tepat tentunya itu semua kita harus laksanakan dengan baik karena apalagi sekarang pelayanannya sudah prima karena semua kegiatan sekarang hampir sudah mengarah ke teknologi elektronik, sehingga semua bisa layani secara cepat yang biasanya lambat itu karena disebabkan mereka datang untuk mengurus izin perdagangan belum lengkap persyaratan administrasinya tetapi ketika dia lengkap, ndag sampai 10 menit udah bisa selesai.
	KT	Kalau soal cepat dan tepat dek, itu sudah pasti dilakukan dengan baik, apalagi sekarang kan segala sesuatu itu pakai kompuer jadi segalanya serba cepat dek.
	MHD	Cepat sama tepat juga sih, menurut saya kalau langsung datang secara langsung dan kebetulan juga tidak ada orang lain yang dilayani pasti kita langsung dilayani sama pegawai yang khusus mengurus disini.
	SN	Disini pelayanannya cepat dan tepat juga. Tapi itu tergantung juga kalau ada pegawai atau tidaknya. Kalau pegawainya Cuma satu pasti lama.
	AY	Kalau lengkap semua berkas persyaratannya ya, cepat.
	HDR	Pegawainya langsung melayani secara cepat dan tepat. Jadi, tidak menunggu lama mi.
	AJ	Sebenarnya tidak, yang jelas dalam satu hari penuh kalau dia bisa lengkapi bahkan seperti yang saya katakan dari awal ketika dia datang sebelumnya sudah menelpon memang mempertanyakan, kan kita ada website, di websitenya kami itu bisa lihat dinas perdagangan dan perindustrian bidang ini, bidang ini, ada 4 bidang disitu dia mau liat ada kontak, terkait untuk perizinan dibidang mana, dibidangnya kami perdagangan nanti kan bisa kontak, telpon mempertanyakan persyaratan persyaratan yang harus dipenuhi sebelum menuju ke sini, jadi nanti kita juga bisa kirimkan bahwa isilah izin permohonan ini, jadi dia bisa isi permohonan itu dan ketika dia datang dengan
7		

		kelengkapan berkas yang sudah dipersyaratkan insya allah paling lama 10 menit sudah bisa selesai, itu ji yang bikin lambat biasanya karena kebetulan dia datang masih ada kelengkapan administrasi lain yang belum bisa dia penuhi, jadi kami minta diselesaikan dulu kalo dia bisa selesaikan itu hari kita bisa selesaikan tapi kalo dia bilang besok, ya besok saja seperti itu.
	KT	Kaaau hari itu juga semua berkas persyaratan pembuatan surat ini lengkap bisa hari itu juga, beda kalau misal belum lengkap dia harus lengkapi dulu baru bisa lanjut ketahap berikutnya.
	MHD	Kemarin waktu mau bikin surat dan kebetulan belum lengkap berkas persyaratannya, jadi tidak bisa selesai itu hari, makanya disuruh lagi besoknya.
	SN	Itu tergantung dari kelengkapan berkasnya juga, kalau lengkap langsung selesai itu hari.
	AY	Saya dapat jaminan waktu dalam proses pembuatan surat izin usaha perdagangan.
	HDR	Saya sendiri di kasih jaminan tepat waktu dalam pelayanan ini.
8	AJ	Kalau terkait biaya, tidak ada biaya karena kita tidak ada PAD khusus dalam hal terkait perizinan makanya semua perizinan sekarang ini setelah dilengkapi di dinas perdagangan, dinas perdagangan ini kan perizinan dalam bentuk rekomendasi, bentuk rekomendasi yang kami keluarkan itu terkait semua izin yang sifatnya usaha perdagangan, mau perdagangan mau kelontong, mau berbentuk PT, CV, UD, semua harus melalui rekomendasi dinas perdagangan dan didalamnya tidak ada regulasi mengatur bahwa ada biaya, tidak di pungut biaya termasuk setelah diterbitkan OSS, di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu PTSP itu juga sebenarnya tidak ada biaya, cuman yang kita tidak bisa tolak, yang rata rata memang yang biasanya dibantu menguruskan izinnya karena kurang ininya, makanya kami bilang pasti ada jasa didalamnya, sebenarnya tidak boleh tapi kan dia tidak sempat mengurus kelengkapan izinnya, seperti contoh, dia belum bikin surat keterangan usaha di kantor desa atau kelurahan makanya saya bilang urus maki sendiri tapi dia bilang saya mau terima beres, oke kelengkapan lainnya nanti teman, nanti kita ada kurir jasa yang dipakai, itulah yang dibayar tapi kalau di dinas nya kami dinas perdagangan dan perindustrian maupun penanaman modal dan pelayanan terpadu PTSP

		juga tidak ada.
	KT	Apapun yang di urus disini dek itu gratis. Jadi, tidak ada sama sekali biaya yang harus dikeluarkan.
	MHD	Kalau masalah biaya itu tidak ada artinya gratis semua selama proses pembuatan surat izin usaha perdagangan ini.
	SN	tidak ada biaya dalam proses pembuatan surat disini.
	AY	Pelayanannya gratis.
	HDR	tidak ada yang dibayar.
	AJ	Seperti yang saya sampaikan dari awal dek, bahwa kita ini ASN ketika sudah dikantor yang diutamakan itu pelayanan bukan dilayani, kalau kita berbicara pelayanan maka persoalan apapun sifatnya ada urusan keluarga atau apa maka kami mengutamakan terhadap pelayanan terhadap user yang datang untuk mengajukan permohonan izin di dinasnya kami, dinas perdagangan dan perindustrian pasti kita utamakan kepentingan umum karena kita sudah dikantor, beda halnya bukan jam kantor dia datang dan kebetulan ada urusan keluarga pasti kita bilang tunggu dulu ada urusan keluarga ku, tapi sepanjang masih jam kantor ya otomatis utamakan kepada pelayanan.
	KT	Ya... sepanjang itu jam kantor, pastinya kita dahulukan masyarakat dulu yang punya keperluan tapi kalau bukan jam kantor maka harus menunggu dulu sampai jamnya, tapi biasanya kalau tidak ada yang dibikin tetap melayani walaupun jam istirahat, tergantung situasi juga dek.
	MHD	Kalau kita datang di waktu jam kantor itu, pegawai disini itu lebih mendahulukan kita, beda halnya kalau bukan jam kantor misal waktu istirahat pastinya kita disuruh menunggu dulu.
	SN	Tergantung kepentingan juga. Tapi, yang ku alami itu pegawai lebih mendahulukan kepentingan kita.
	AY	Iya, lebih mendahulukan kita.
	HDR	Iya, lebih mendahulukan kita.
10.	AJ	Ya, kalau berbicara sopan atau tidak saya fikir sebelum diangkat sebagai pegawai sudah ada Diklat Prajabatan, disitu dilihat bagaimana bersikap, sebelum diangkat sebagai pegawai sudah di sumpah melakukan setia kepada Negara Bangsa artinya dia sudah bersumpah akan melayani masyarakat sebagai ASN seperti yang saya bilang kita ini bukan dilayani, melayani

		masyarakat dan melakukan pelayanan terhadap masyarakat agar bisa terlayani dengan baik makanya selalu kita bersikap sopan santun, yang jelas berattitude yang baik lah ketika kita melayani masyarakat dengan baik, masyarakat puas nanti kan dengan sendirinya mereka berbicara diluar bahwa bagus tawwa pelayanannya pemerintah kabupaten gowa, disini dulu kampungku begini begini, itukan bisa jadi bahan pembandingan bahwa dan memang seorang pegawai sebelum diangkat namanya baru calon pegawai negeri waktu itu, kita ada sumpah siap melayani kebutuhan masyarakat. Sebagai pelayan masyarakat, bertindak sopan, berattitude yang baik, itu mi ada namanya Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia, disitu hampir setiap tanggal 17 dibacakan, jadi kalau masih ada pegawai yang melakukan anu itu bukan persoalan pegawainya itu person, jadi tidak bisa bilang keseluruhan pegawai person. Kalau masalah sopan itu dek, saya fikir dimanapun kita harus berlaku sopan. Jadi, kalau ada yang datang kita tanya apa keperluannya seperti itu dek.
KT		
MHD		Pegawai disini sopan itu yang langsung melayani saya, tapi tidak tahu dengan pegawai lain. Dan mudah mudahan sama juga. Sama juga saat proses pelayanan biasa ada pegawai yang temani mengobrol.
SN		Pegawai disini sopan sopan semua yang ku lihat.
AY		Pegawai disini cukup sopan.
HDR		Semua pegawai disini itu sudah sopan sopan semua apalagi terkhusus yang langsung memberikan layanan kepada saya begitu.

TABEL 3. REDUKSI KATA

No.	Coding	Reduksi
1.	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR	Memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan.
2.	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR	Kedisiplinan pegawai dapat dilihat dari kerja sama secara tim untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.
3.	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR	Sudah cermat bekerja ketika melayani dalam proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan.
4.	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR	Mempunyai standar operasional pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan.
5.	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR	Memberikan respon yang baik.
6.	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR	Sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
7.	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR	Tidak akan tetapi jika berkas persyaratannya lengkap maka bisa selesai saat itu juga.
8.	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR	Tidak ada biaya dalam proses pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan.
9.	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR	Mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi.
10.	AJ, KT, MHD, SN, AY, HDR	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Sudah sopan.



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Majal Rata No. 56 Tlp. (0411) 887188 Sangguminasa 92111

Sangguminasa, 22 Maret 2022

Nomor : 503/248/DPM-PTSP/PENELITIAN/III/2022
Lampir :
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth.

Dinas Pengaduan dan Perencanaan Kabupaten Gowa

di : Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor 28262/SO1/PTSP/2022 tanggal 17 Maret 2022 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini diundipakan kepada saudara/saudara yang tersebut di bawah ini:

Nama	KARMILA
Tempat, Tanggal Lahir	Ma'Lenteng, 17 September 1997
Nomor Pokok	1957101001
Jenis Kelamin	Perempuan
Program Studi	Manajemen
Pekerjaan Lembaga	Mahasiswa S1
Alamat	Ma'Lenteng

Bermaksud akan mengadakan Penelitian Pengambilan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi Tesis Disertasi Lembaga di wilayah/wilayah Bapak/Ibu yang berjudul **"ANALISIS KEAPTIKAS PELAYANAN PEMBIATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA"**

Selama : 18 Maret 2022 s.d 18 April 2022
Pengikut : -

Selanjutnya dengan hal tersebut diatas, maka saya prihatinnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut kemudian:

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati/Cu Pinau Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa
2. Penelitian Pengambilan Data tidak menyimpang dari uraian yang disebutkan;
3. Meneliti semua persoalan permasalahan yang berkaitan dan mengundipakan akan diadakan selanjutnya;
4. Kepada yang bersangkutan wajib mematuhi peraturan keselamatan pencergahan COVID-19

Gedung disampingkan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud akan saya lakukan secepatnya.



Ditandatangani secara elektronik oleh:
a.n. BUPATI GOWA
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
HINDRA SETIAWAN IBRAHIM, S.H., M.Si
Pangkat : Pembantu Kepala Daerah
No. : 1971401/2008-2-002

- Terselamatkan Yth.
1. Bupati Gowa sebagai pimpinan;
 2. Kepala LPM/UNSMU Makassar di Makassar;
 3. Yang bersangkutan;
 4. Penanggung:

1. Dokumen yang diterbitkan secara elektronik tidak dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Dokumen yang diterbitkan secara elektronik harus disertai dengan tanda tangan elektronik yang diterbitkan oleh Bupati, 2020.



Gambar 1. Rekomendasi penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN
 Jl. Masjid Raya No. 30 Tlp (0411) 961 070 Sungguminasa

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 100/311/2022/PERDASTRI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dr. Andi Sura Suah, M.Si**
 NIP : 19731124 199302 1 001
 Pangkat/Gol : Pembina Utama Muda IV
 Jabatan : Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa

Dengan ini Mengetahui bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **KARMA**
 NIM : 105721149818
 Program Studi : Manajemen
 Fakultas / Kampus : Universitas Muhammadiyah Makassar

Hasil Telah Selesai melaksanakan Penelitian : Pengumpulan Data yang dilaksanakan pada tanggal 18 Mei 2022 s.d 18 Mei 2022 pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Gowa dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan judul Penelitian : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN GOWA**

Dengan Surat Keterangan diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sungguminasa 17 Mei 2022



Ditandatangani secara elektronik oleh
KEPALA DINAS
Dr. ANDI SURA SUAH, M.Si
 Pangkat : Pembina Utama Muda IV
 NIP : 197311241993021001

Tembusan:

1. Ketua LPM UNISMU MAKASSAR
2. Mahasiswa Yang bersangkutan
3. Peninggal

Catatan:

- UU ETS No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 Informasi Elektronik dicetak hasil cetaknya menggunakan alat bukti yang sah
- Dokumen dan data elektronik yang secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **MinE**
- Surat dan data Elektronik berdasarkan desain sertifikat akan pula di PDF Cetak



Gambar 2. Surat Keterangan Telah Meneliti

BIOGRAFI PENULIS



Karmila, panggilan Mila lahir di Ma'lenteng pada tanggal 15 September 1997 dari pasangan suami istri Bapak Abd. Muin P dan Ibu Sunggu. Peneliti adalah anak ketiga dari 3 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Abdul Rasyid Dg. Lurang II.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri Parangbobbo lulus tahun 2011, Smp Negeri 2 Barombong lulus tahun 2014, Smk Negeri 1 Palangga lulus tahun 2017, dan mulai tahun 2018 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

UPTI PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

GAMBAR 3. DOKUMENTASI PENELITIAN





