



KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN USAHA (SKU) PADA KANTOR DESA TUMBUKAN BANYU KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Tiara Isna Sari¹, Agus Sya'bani Arlan², Mahdalina³

Program Studi administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : ti.sari@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah, kurangnya sumber daya manusia pada bagian pelayanan sehingga mengakibatkan proses pembuatan Surat Keterangan Usaha menjadi terhambat dengan jumlah pegawai 7 orang. Kehandalan pegawai dalam mempergunakan alat bantu pelayanan masih kurang baik dan kegiatan administrasi yang sedikit terhambat maka menimbulkan kendala dalam menjalankan tugasnya, serta ruang kerja yang relatif agak sempit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) Pada Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah cukup baik dilihat dari beberapa indikator: Pertama, tempat Informasi sudah baik. Kedua, kemampuan pegawai sudah cukup baik. Ketiga, kehandalan pegawai sudah cukup baik. Keempat, pelayanan sudah baik. Kelima, ketanggapan petugas sudah cukup baik. Keenam, keramahan dan sopan santun pegawai sudah cukup baik. Ketujuh, kemampuan pegawai sudah cukup baik. Kedelapan, sikap tegas pegawai sudah cukup baik dan kesembilan, perhatian pegawai sudah cukup baik. Faktor yang mempengaruhi yakni, sarana fisik kantor masih kurang baik dan, jumlah pegawai belum memadai. Saran dalam penelitian ini, hendaknya terus tingkatkan keterbukaan dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Sediakan informasi yang jelas, serta tingkatkan kualitas pelayanan administrasi desa, termasuk pelayanan pembuatan dokumen seperti Surat Keterangan Usaha (SKU).

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Pembuatan SKU.

ABSTRACT

The problem in this research is the lack of human resources in the service department, resulting in the process of making Business Certificates being hampered with the number of employees being 7 people. The reliability of employees in using service tools is still not good and administrative activities are slightly hampered, which creates obstacles in carrying out their duties, as well as work space which is relatively narrow. This research uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. The quality of services for making business certificates (SKU) at the Tumbukan Banyu Village Office, Daha Selatan District, Hulu Sungai Selatan Regency is quite good in terms of several indicators: First, the information location is good. Second, the employee's abilities are quite good. Third, employee reliability is quite good. Fourth, the service is good. Fifth, the responsiveness of officers is quite good. Sixth, the friendliness and manners of the employees are quite good. Seventh, employee capabilities are quite good. Eighth, the employee's firm attitude is good enough and ninth, the employee's attention is good enough. The influencing factors are that the physical office facilities are still not good and the number of employees is not adequate. The suggestion in this research is to continue to increase openness and transparency in the administration of village government. Provide clear information and improve the quality of village administration services, including document creation services such as Business Certificates (SKU).

Keywords: *Quality, Service, SKU Manufacturing.*

PENDAHULUAN

Dalam melakukan pembenahan pelayanan para perangkat, Desa Tumbukan Banyu selalu berupaya melakukan perubahan yang sesuai dengan kebutuhan kepuasan masyarakat. Berbagai jenis pelayanan ditangani oleh perangkat desa di Desa Tumbukan Banyu antara lain surat

keterangan untuk nikah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah dan datang, surat keterangan kematian, surat kelahiran, Surat Keterangan Usaha (SKU), surat pengantar dalam pembuatan SKCK, kartu keluarga, KTP, jamkesmas, surat pengantar pemasangan listrik, dan lain sebagainya. Surat Keterangan Usaha (SKU) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pihak berwenang, seperti kantor desa atau pemerintah setempat, yang memberikan keterangan terkait legalitas atau keberadaan suatu usaha atau bisnis. SKU sering kali diperlukan dalam berbagai keperluan administratif, seperti membuka rekening bank, mengajukan pinjaman, atau memenuhi persyaratan untuk mendapatkan izin tertentu.

Adapun fenomena masalah yang peneliti lakukan di Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, maka dapat diuraikan beberapa masalah yang terjadi yaitu: Kurangnya sumber daya manusia pada bagian pelayanan sehingga mengakibatkan proses pembuatan surat Keterangan Usaha menjadi terlambat dan tidak sesuai dengan standar yang ada di kantor desa tersebut. Jumlah pegawai di Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan berjumlah 7 orang. Kemudian kehandalan pegawai dalam mempergunakan alat bantu pelayanan guna mendukung kinerja pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang baik. Karena masih ada pegawai dalam pelayanan yang tidak menguasai alat bantu pelayanan seperti komputer. serta kegiatan administrasi yang sedikit terhambat maka menimbulkan kendala dalam menjalankan tugasnya, serta lingkungan kerja yang belum memadai karena ruang kerja yang relatif agak sempit.

Pelayanan Publik

Menurut Miftah Thoha dalam (Dyah Mutiarin dkk, 2014:115) “Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu”. Demikian pula menurut Dadang Juliantara dalam (Dyah Mutiarin dkk, 2014:115) “Pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah”. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat tiga unsur penting yang mendukung jalannya kegiatan menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017:51). Unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan publik
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang sangat heterogen ditinjau dari latar belakangnya baik tingkat pendidikan, status, maupun perilakunya.
3. Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama Aparatur Sipil Negara dalam bekerja.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Kemudian menurut pendapat Kasmir dalam (Harbani Pasolong, 2016:133). “Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang sudah ditentukan”. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik Menurut Lovelock dalam (Hardiyansyah, 2018:71) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *tangible* (berwujud),

reliability (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut: 1) Untuk dimensi tangible (terjamah), terdiri atas indikator: a) Kemampuan fisik. b) Peralatan. c) Personil. d) Komunitasi material. 2) Untuk dimensi reliable (handal), terdiri atas indikator: a) Kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat. b) Kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat memiliki keajegan. 3) Untuk dimensi *responsiviness*, terdiri atas indikator: a) Rasa tanggung jawab b) mutu pelayanan. 4) Untuk dimensi assurance (jaminan), terdiri atas indikator: a) Pengetahuan. b) Perilaku. c) Kemampuan pegawai. 5) Untuk dimensi *empaty*, terdiri atas indikator: a) Perhatian perorangan pada pelanggan

Surat Keterangan Usaha

Surat keterangan usaha (SKU) adalah dokumen yang bersifat informatif dimana di dalamnya memuat berbagai informasi penting terkait suatu usaha, mulai dari nama perusahaan, alamat, jenis bisnis yang dijalankan, nomor izin usaha, tanggal berlakunya perizinan usaha yang diterima, dan lain sebagainya. Dasar Hukum Surat Keterangan Usaha Dasar hukum kepemilikan SKU telah diatur dalam Undang-Undang No. 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan. Sedangkan untuk masa berlakunya, SKU berlaku selama 1 tahun dihitung sejak tanggal pertama kali diterbitkannya dokumen ini.

Metode Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini di Kantor Desa Tumbukan Banyu Jalan Lingkar Selatan Nomor 07 Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71253. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang diambil melalui penarikan sampel secara purposive sampling berjumlah 11 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) Pada Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

1. Berwujud (*Tangible*)

Terkait sarana fisik kantor masih kurang baik, karena kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan. Serta memperbaiki sarana dan prasarana yang masih berpotensi untuk dipakai seperti printer. Untuk empat informasi masih sudah cukup baik, karena Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan sebagai tempat informasi bagi masyarakat sekarang memiliki sistem informasi desa (SID) yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan dan feedback secara langsung terhadap program dan kebijakan yang telah diimplementasikan. Dengan demikian, masyarakat akan merasa lebih terlibat dan memiliki peran aktif dalam pembangunan desa. Terdapat Papan informasi di desa Tumbukan Banyu. Juga terdapat Papan informasi di seluruh RT yang sangat penting karena dapat memudahkan perangkat desa untuk memberikan informasi tentang desa. Serta terkait jumlah pegawai masih kurang baik dan belum memadai, karena hanya berjumlah tujuh orang dan terdapat rangkap jabatan serta tumpang tindih pekerjaan. Pelayanan akan

berkualitas jika Sumber Daya Manusia didalamnya tercukupi sehingga tidak menjadi beban individu.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan pegawai sudah cukup baik, karena mereka diberikan pelatihan dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) pegawai sudah cukup mampu dalam memberikan pelayanan karena sebelum terjun ke dunia kerja pegawai sudah mendapatkan pelatihan dan sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka. Mengenai keandalan pegawai sudah baik, karena dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) pada Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan sudah sangat ahli karena sebelum memberikan pelayanan pegawai sudah diberikan bekal dan arahan yang cukup dan hasil akhir pelayanan yang tidak terdapat kesalahan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Untuk pelayanan sudah baik karena cepat dan tepat pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap masyarakat, agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan. Dan ketanggapan pegawai sudah cukup baik, karena pelayanan sudah dilakukan dengan baik seperti merespon setiap masyarakat yang datang dan melayani masyarakat terkait pembuatan surat keterangan usaha (SKU)

4. Jaminan (*Assurance*)

Keramahan dan sopan santun pegawai sudah cukup baik, karena keramahan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan. Masyarakat akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah ketika melayani masyarakat, Sopan Santun Pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan. Masyarakat akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap sopan santun ketika melayani mereka. Terkait kemampuan pegawai sudah memadai dibuktikan dengan banyaknya respon positif dari masyarakat ketika ditanya mengenai kualitas pelayanan dari pegawai Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan selama ini tidak ada keluhan dari masyarakat.

5. Empati (*Empathy*)

Sikap tegas pegawai sudah cukup baik, karena pegawai tidak diskriminatif dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) pada Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan pegawai tidak membedakan siapapun yang datang tetap mereka semua dilayani dengan baik dilihat dari pegawai yang tidak membedakan status sosial. Dan Perhatian pegawai sudah cukup baik, karena pegawai menghargai setiap masyarakat dalam pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) Pada Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan dengan cara mau mendengarkan masukan, kritik dan saran dari masyarakat dan menjadikannya sebagai bahan pertimbangan dalam pelayanan kedepannya nanti

Faktor yang mempengaruhi implementasi kualitas pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) Pada Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, faktor pendukungnya adalah Informasi yang Jelas dan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, kemudian faktor penghambatnya adalah, Terbatasnya Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha serta keterbatasan jumlah pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha.

SIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) Pada Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan cukup baik, dilihat dari beberapa indikator: Pertama, tempat Informasi sudah baik karena di kantor desa sudah terdapat sistem informasi desa (SID) dan papan informasi. Kedua, kemampuan pegawai sudah cukup baik, karena mereka diberikan pelatihan dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha. Ketiga, kehandalan pegawai sudah cukup baik karena hasil akhir pelayanan yang tidak terdapat kesalahan. Keempat, pelayanan sudah baik karena cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk responsiveness terhadap masyarakat, agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Kelima, ketanggapan petugas sudah cukup baik, karena sudah dilakukan dengan baik seperti merespon permintaan atau keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Keenam, keramahan dan sopan santun pegawai sudah cukup baik, karena masyarakat merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah. Ketujuh, kemampuan pegawai sudah cukup baik, karena dapat dipercaya terkait jaminan legalitas. Kedelapan, sikap tegas pegawai sudah cukup baik, mereka tidak memandang beda satu sama lain pelayanan yang diberikan sama. Kesembilan, perhatian pegawai sudah cukup baik, karena pegawai menghargai setiap masyarakat dengan mendengarkan dan menjadikannya masukan serta kritikan sebagai bahan pertimbangan dalam pelayanan kedepannya nanti. Indikator yang kurang efektif: Pertama, sarana fisik kantor masih kurang baik, karena kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Kedua, jumlah pegawai masih kurang baik dan belum memadai, karena hanya berjumlah tujuh orang dan terdapat rangkap jabatan serta tumpang tindih pekerjaan.
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) Pada Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Faktor Pendukung yakni, Pertama, Informasi yang jelas merujuk pada informasi yang disajikan atau disampaikan dengan cara yang mudah dipahami. Kedua, Tidak Ada Sistem Diskriminasi, tidak membedakan siapapun yang datang tetap mereka semua dilayani dengan baik. Faktor Penghambat yakni, Pertama, terbatasnya sarana dan prasarana dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha. Kedua, keterbatasan jumlah pegawai dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha. (Muhammad Hidayatullah, 2021; Noorrahman, Rizal and Sairin, 2022; Urahmah and Andri, 2023)

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2016. Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media



- Anggito, Albi & Johan Setiawan. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Jawa Barat: CV Jejak
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik, Edisi Kedua. Yogyakarta: Gava Media Paradigma
- Mulyawan, Rahman. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung: UNPAD PRESS
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zaenudin. 2014. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Putra, Teddy Minahasa. 2019. Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional. Jakarta: Gramedia Wedia Sarana Indonesia
- Sahir, Syafrida Hafni dkk. 2020. Keterampilan Manajemen Efektif. Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- Saputra, Nanda. 2021. Penelitian Tindakan Kelas. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini
- Pasolong, Harbani. 2019. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta