

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

## **STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IZIN USAHA PERDAGANGAN DI KABUPATEN BANDUNG BARAT**

Jon Young Saragi<sup>1</sup>Agus Subagyo<sup>2</sup>Danny Permana<sup>3</sup>**1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani***Email Korespondensi : youngsiadari@gmail.com*

### **Abstrak**

Sebagai sebuah badan publik, pemerintah bertanggung jawab dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan tersebut kepada masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap produk berupa barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Sebagai konsekuensi dari fungsi pemerintah yang telah disebutkan di atas, maka pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik agar produk tersebut dapat didistribusikan kepada seluruh masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah juga memerlukan berbagai strategi. Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu Kabupaten yang tentunya membutuhkan pelayanan publik yang baik terutama dalam pelayanan izin usaha perdagangan. Hal ini merupakan konsekuensi dari fakta bahwa Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu pusat perdagangan dengan jumlah masyarakat urban yang memiliki mobilitas tinggi memiliki daya tarik tersendiri bagi para pengusaha perdagangan merintis dan mengembangkan usahanya. Namun, fakta yang terjadi masih banyak pengusaha di bidang perdagangan menjalankan usahanya dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang sudah habis masa berlakunya, atau sama sekali tanpa mengantungi Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Hal ini menunjukkan adanya indikasi bahwa kualitas pelayanan ini usaha perdagangan belum memadai dan masih perlu ditingkatkan.

Penelitian ini membahas tentang Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Bandung Barat. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Bandung Barat.

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitik. Teknik pemilihan informan purposive yang didasarkan pada subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPTSP) Kabupaten Bandung Barat adalah badan yang menerbitkan Surat Keputusan Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Bandung Barat saat ini menjadi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Izin Mendirikan Usaha merupakan salah satu dari dua puluh satu izin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Barat. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Barat aktif berfungsi sejak tanggal 01 Januari 2011. Sebelumnya, penerbitan Izin Usaha Perdagangan dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung Barat. Namun, sejak dikeluarkannya Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Dan Penandatanganan Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka penerbitan Izin usaha perdagangan saat ini ditangani oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Barat.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Barat sendiri mempunyai visi yaitu Meningkatkan Daya Saing Investasi Melalui Pengembangan Potensi Investasi Dan Pelayanan Perizinan yang profesional, mudah, sederhana, cepat dan transparan yang sejalan dengan prinsip-prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kabupaten Bandung Barat merupakan Kabupaten dengan jumlah pelaku usaha perdagangan yang cukup tinggi, sehingga pelayanan izin usaha perdagangan ini pun harus diselenggarakan dengan kualitas yang memadai. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP dapat dilihat dari lima dimensi Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL) yakni sebagai berikut:

**Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Izin Usaha Perdagangan**

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

### **Abstract**

*As a public body, the government is responsible for organizing the service function to the community. Service in this case is interpreted as an activity or series of activities carried out in order to fulfill the needs of the community for products in the form of goods, services and/or administrative services. As a consequence of the government's functions mentioned above, the government must organize public services so that these products can be distributed to the entire community.*

*To improve the quality of public services, the government also needs various strategies. West Bandung Regency is one of the regencies that certainly needs good public services, especially in trade business permit services. This is a consequence of the fact that West Bandung Regency is one of the centers of trade with a number of urban communities who have high mobility, which has its own appeal for business entrepreneurs to pioneer and develop their businesses. However, the fact is that there are still many entrepreneurs in the trade sector running their businesses with a Trade Business License (SIUP) that has expired, or without a Trade Business License (SIUP) at all. This indicates that the quality of this trade business service is inadequate and still needs to be improved.*

*This study discusses the Strategy of the Regional Government in Improving the Quality of Trade Business Permit Services in West Bandung Regency. The formulation of the problem in this study is how the Regional Government Strategy in Improving the Quality of Trade Business Permit Services in West Bandung Regency.*

*The research method used in this study uses a qualitative approach with a descriptive analytical method. The purposive informant selection technique is based on subjects who master the problem, have data and are willing to provide data. Data collection methods used in this study include interviews, observations, and documentation. The data analysis technique used in this study is data reduction. The Investment and Integrated Licensing Service Agency (BPMPTT) of West Bandung Regency is the agency that issues the Trade Business Permit Decree in West Bandung Regency, currently the One-Stop Integrated Investment Service Agency (DPMPTSP). The Business Establishment Permit is one of twenty-one permits issued by the One-Stop Integrated Investment Service Agency (DPMPTSP) of West Bandung Regency. The West Bandung Regency One-Stop Integrated Investment Service (DPMPTSP) has been actively functioning since January 1, 2011. Previously, the issuance of Trade Business Licenses was carried out by the West Bandung Regency Industry and Trade Service. However, since the issuance of West Bandung Regent Regulation Number 59 of 2017 concerning the Delegation of Authority for Management and Signing of Licensing to the West Bandung Regency One-Stop Integrated Investment Service (DPMPTSP).*

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

*The West Bandung Regency One-Stop Integrated Investment Service (DPMPTSP) itself has a vision, namely Increasing Investment Competitiveness Through the Development of Investment Potential and Professional, Easy, Simple, Fast and Transparent Licensing Services in line with the principles of One-Stop Integrated Services. West Bandung Regency is a Regency with a fairly high number of trading business actors, so this trade business permit service must be organized with adequate quality. To find out the quality of services provided by DPMPTSP, it can be seen from the five dimensions of Public Service Quality (SERVQUAL).*

**Keywords:** *Strategy, Trade Business License Services*

## **PENDAHULUAN**

Sebagai sebuah badan publik, pemerintah bertanggung jawab dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan tersebut kepada masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap produk berupa barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Sebagai konsekuensi dari fungsi pemerintah yang telah disebutkan di atas, maka pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik agar produk tersebut dapat didistribusikan kepada seluruh masyarakat.

Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat dengan kualitas pelayanan prima, kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan dalam arti strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat.

Manusia pada dasarnya memiliki kebutuhan yang bermacam-macam sehingga terkadang manusia harus berinteraksi dengan manusia lain untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut, terdapat sejumlah kebutuhan yang bisa dipenuhinya sendiri, ada

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

yang dipenuhi melalui pasar (*private choice*), dan ada pula yang hanya dapat dipenuhi melalui kebijakan dan kewenangan pemerintah. Pemenuhan kebutuhan manusia yang hanya dapat dipenuhi melalui kebijakan dan kewenangan pemerintah dapat menimbulkan ketidakadilan apabila penyiapannya dilakukan oleh pasar. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan ini harus diproses sedemikian rupa agar semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk menggunakannya (Ndraha, 2011: 55).

Ryaas Rasyid dalam Ndraha (2005: 58) mengatakan bahwa ada tiga fungsi hakiki pemerintahan, yaitu (1) pelayanan (*service*), (2) pemberdayaan (*empowerment*), dan (3) pembangunan (*development*). Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik. Pada otonomi daerah, urusan pelayanan menjadi pemerintah daerah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat.

Pelayanan publik dalam perspektif *state* merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat dalam ruang lingkup warga negara (*citizen*). Albrecht dan Zemke (1990:40) menyebutkan bahwa kunci dari kualitas pelayanan publik yang baik terletak pada interaksi aspek seperti sistem pelayanan, aparatur, strategi dan sasaran pelayanan. Dalam implementasinya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam konteks pemerintah pusat maupun daerah masih dihadapkan pada persoalan mendasar berkaitan dengan efektifitas, efisiensi yang masih lemah dan kualitas daya dukung aparatur yang belum optimal.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik dalam pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satua kerja/satua organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah dan non pemerintah, kesekretariatan lembaga tertinggi, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Hukum Miliki Negara.

Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kesehataraan masyarakat. berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk ataus barang, jasa dan.atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jenis pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok berdasarkan Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003, yaitu (1) kelompok pelayanan administratif, (2) kelompok pelayanan barang, dan (3) kelompok pelayanan jasa. Mukarom dan Laksana (2015: 105) mengatakan bahwa pelayanan administratif (*administrative service*) disejajarkan/dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dari pelayanan perizinan. Pengertian pelayanan perizinan itu sendiri adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, juga melaksanakan ketentuan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat. Pelayanan perizinan misalnya berupa penerbitan akta tanah, pelayanan KTP, SIM, paspor, perzinan usaha dan pelayanan perizinan lain. Sama halnya dengan pelayanan lainnya, pelayanan perizinan harus diselenggarakan sebagai bagian dari fungsi pelayanan (service) pemerintahan.

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

**METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan ialah metode kualitatif. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penyusunan tesis ini adalah menggunakan wawancara, observasi lapangan dengan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, peneliti dapat menjelaskan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau yaitu tanpa membuat perbandingan. Berupa menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, di mana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam dengan analisis deskriptif, asumsi, dan teori.

Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksikan situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

**KERANGKA PEMIKIRAN**

Pada dasarnya pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan manusia akan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif tertentu. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat menimbulkan ketidakadilan apabila penyiapannya dilakukan oleh pasar. Oleh karena itu dibutuhkan kebijakan dan kewenangan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk menggunakannya.

**1. Kualitas Pelayanan Publik**

Sinambela (2014: 6) mengatakan bahwa pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, mudah

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Secara strategik kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat (*meeting the needs of customers*).

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh banyak faktor, variabel, dimensi dan indikator. Bahwa meningkatnya kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah. Bahkan kualitas pelayanan publik (untuk ruang lingkup Indonesia) menjadi barometer bagi keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya (Pasalong 2013:132). Apabila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148) dapat dilihat dalam lima dimensi yakni:

- 1) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi;
- 2) *Tangibles*, atau bukti fisik yang ditandai dengan kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya;
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan



Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan;

4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*);

5) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## **2. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Upaya mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dilaksanakan dengan berbagai strategi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Osborne dan Plastrik (2000: 45-49) ada beberapa strategi penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diterapkan pada organisasi pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang kemudian disebut sebagai 'Five C's' yakni core strategy, consequences strategy, customer strategy, control strategy dan culture strategy:

### **1) Strategi Inti (Core Strategy)**

Bagian kritis pertama dari organisasi pemerintahan ialah bagian yang menentukan tujuan dari organisasi pemerintahan itu sendiri. Jika suatu organisasi tidak jelas tujuannya (atau punya tujuan ganda yang saling bertentangan) organisasi itu tidak bisa mencapai kinerja yang tinggi. Strategi yang menjelaskan tujuan organisasi ini disebut sebagai strategi inti (core strategy) karena berkaitan dengan fungsi inti dari suatu organisasi pemerintahan. Strategi ini membantu dalam memperjelas tujuan yang kemudian juga akan memperjelas peran dan arah organisasi pemerintahan dalam menjalankan fungsinya. Oleh karena itu, strategi ini dapat meningkatkan

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

kemampuan pemerintah untuk menciptakan mekanisme baru guna mendefinisikan tujuan dan strategi.

## 2) Strategi Konsekuensi (Consequences Strategy)

Bagian penting kedua dari suatu organisasi pemerintahan adalah bagian yang menentukan sistem insentif pemerintah. Insentif yang diberikan pada dasarnya akan mendorong seorang pegawai atau suatu organisasi untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Strategi konsekuensi (consequences strategy) merupakan strategi yang berkaitan dengan sistem insentif tersebut. Strategi ini fokus dalam menciptakan konsekuensi (baik positif maupun negatif) atas kinerja yang dihasilkan. Dengan adanya konsekuensi tersebut akan terjadi persaingan yang sehat di antara para pegawai ataupun antara penyelenggara pelayanan publik yang lain.

## 3) Strategi Pelanggan (Customer Strategy)

Bagian fundamental berikutnya dari suatu organisasi pemerintahan terletak pada accountability (pertanggungjawaban). Sebagian besar entitas pemerintah bertanggung jawab kepada pejabat terpilih, yang membuat entitas itu, menentukan fungsi mereka, dan mendanai mereka. Hal ini membuat entitas pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung, lebih memperhatikan tuntutan kelompok-kelompok kepentingan yang terus-menerus menekan para pejabat terpilih daripada tuntutan pelanggan. Strategi pelanggan (customer strategy) memecah pola ini dengan menggeser sebagian pertanggungjawaban kepada pelanggan. Penciptaan pertanggungjawaban kepada pelanggan semakin menekan organisasi-organisasi pemerintah untuk memperbaiki hasil-hasil mereka, tidak sekedar mengelola sumber daya mereka. Strategi ini menciptakan informasi (berupa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan hasil-hasil tertentu dari pemerintah) yang sulit untuk diabaikan oleh pejabat terpilih, manajer pemerintah, dan pegawai.

## 4) Strategi Kontrol (Control Strategy)

Bagian penting keempat dari suatu organisasi pemerintahan terletak pada kekuasaan pengambilan keputusan. Dalam sistem birokrasi sebagian besar kekuasaan berada tetap di dekat puncak hierarki. Para pejabat terpilih cenderung mempertahankan kekuasaan sebanyak mungkin

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

di tangan mereka. Para manajer badan pelaksana memiliki kebebasan yang amat terbatas dan keleluasaan mereka dihambat oleh instruksi anggaran yang rinci, aturan kepegawaian, sistem pengadaan, praktek-praktek auditing, dan sebagainya. Pegawai mereka hampir tidak memiliki kekuasaan untuk mengambil keputusan. Akibatnya organisasi pemerintah lebih tanggap pada peraturan baru daripada kepada perubahan situasi atau kebutuhan pelanggan. Strategi kontrol (control strategy) secara signifikan mendorong turun kekuasaan pengambilan keputusan melalui hierarki, dan kadang-kadang keluar ke kelompok masyarakat. Strategi ini memberdayakan pegawai dengan mendorong wewenang pengambilan keputusan, menanggapi pelanggan, dan memecahkan masalah ke mereka yang punya pengetahuan lini depan, sebagaimana dimiliki oleh beberapa badan pelaksana.

#### 5) Strategi Budaya (Culture Strategy)

Bagian kritis terakhir dari suatu organisasi pemerintahan ialah bagian yang berkaitan dengan budaya organisasi pemerintah: nilai-nilai, norma, sikap, dan harapan pegawai. Budaya sangat dipengaruhi oleh keempat bagian lainnya: oleh tujuan organisasi, sistem insentif, sistem pertanggungjawaban, dan struktur kekuasaannya. Apabila unsur-unsur ini berubah, maka budaya juga akan berubah. Akan tetapi, seringkali budaya berubah tidak sesuai dengan yang diharapkan, kadang-kadang perubahan budaya memperkeras resistensi dan kebencian. Strategi budaya (culture strategy) menggunakan tiga pendekatan untuk membentuk kembali budaya; mereka membentuk kebiasaan, perasaan, dan pikiran organisasi. Kebiasaan-kebiasaan baru dikembangkan dengan memberikan pengalaman baru (jenis pekerjaan baru) dan interaksi dengan orang baru. Pembentukan perilaku-perilaku baru ini dilakukan dengan membantu orang lain mengalihkan ikatan emosi mereka; harapan, rasa takut, dan impian mereka. Dan mereka mendukung ikatan emosi baru ini dengan membangun misi bersama mengenai masa depan, sebuah model baru ke mana organisasi akan menuju dan bagaimana organisasi tersebut sampai di sana.

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

**PEMBAHASAN****1 .Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Bandung Barat**

Izin melaksanakan usaha perdagangan merupakan salah satu elemen yang perlu ditempuh oleh masyarakat sehingga dapat memberikan kepastian dan jaminan hukum kepada masyarakat atas kepemilikan usaha perdagangan. Terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat di Provinsi Jawa Barat menjadi dasar perlunya pelaksanaan Peraturan Daerah mengenai izin melaksanakan usaha perdagangan di Kabupaten Bandung Barat.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPTT) Kabupaten Bandung Barat adalah badan yang menerbitkan Surat Keputusan Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Bandung Barat saat ini menjadi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Izin Mendirikan Usaha merupakan salah satu dari dua puluh satu izin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Barat. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Barat aktif berfungsi sejak tanggal 01 Januari 2011. Sebelumnya, penerbitan Izin Usaha Perdagangan dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung Barat. Namun, sejak dikeluarkannya Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Dan Penandatanganan Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka penerbitan Izin usaha perdagangan saat ini ditangani oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Barat.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Barat sendiri mempunyai visi yaitu Meningkatkan Daya Saing Investasi Melalui Pengembangan Potensi Investasi Dan Pelayanan Perizinan yang profesional, mudah, sederhana, cepat dan transparan yang sejalan dengan prinsip-prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kabupaten Bandung Barat merupakan Kabupaten dengan jumlah pelaku usaha perdagangan yang cukup tinggi, sehingga pelayanan izin usaha perdagangan ini pun harus diselenggarakan

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

dengan kualitas yang memadai. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP dapat dilihat dari lima dimensi Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL) yakni sebagai berikut:

a. Kehandalan (*reliability*)

Pelayanan perizinan usaha di Kabupaten Bandung Barat dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Barat. Kehandalan, sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan, merupakan indikator penting yang mencakup konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

b. Bukti Fisik (*Tangible*)

*Tangible* atau bukti fisik dari pelayanan merujuk pada segala sesuatu yang dapat dilihat, dirasakan, atau disentuh oleh pengguna layanan sebagai bagian dari pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Dalam konteks layanan publik seperti Mal Pelayanan Publik (MPP), *tangible* ini mencakup semua elemen fisik yang mempengaruhi persepsi pengguna tentang kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan publik yang baik, aspek *tangible* ini sangat penting karena dapat memberikan kesan yang kuat terhadap pengguna layanan tentang profesionalisme, kemudahan, dan kualitas layanan yang mereka terima dari instansi pemerintah atau lembaga lainnya. Oleh karena itu, peningkatan dan pemeliharaan *tangible* yang baik sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan publik.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Dimensi responsivitas merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yang diusulkan oleh Parasuraman et al. (1985). Responsivitas merujuk pada kemampuan pelayanan untuk menanggapi dan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam konteks pelayanan perizinan usaha perdagangan, responsivitas dapat diukur melalui waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses perizinan, kecepatan dalam memberikan informasi, dan kemampuan dalam menanggapi keluhan atau masukan dari pelanggan.

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

Ketanggapan (*responsiveness*) petugas dapat dilihat salah satunya dari kesediaan petugas dalam membantu dan menjawab semua pertanyaan-pertanyaan dan keluhan pemohon izin usaha perdagangan. Dalam struktur organisasi DPMPTSP Kabupaten Bandung Barat, bidang pelayanan perizinan dan non perizinan usaha/operasional merupakan bagian dari struktur DPMPTSP yang memiliki peranan besar dalam memberikan tanggapan terhadap setiap pertanyaan dan keluhan.

d. Jaminan (*assurance*)

Salah satu aspek yang sangat penting dalam kualitas pelayanan publik adalah dimensi jaminan (*assurance*), yang mencakup kepastian dan kejelasan proses, profesionalisme aparatur, serta transparansi dan akuntabilitas layanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Barat memainkan peran kunci dalam penyediaan layanan perizinan usaha perdagangan. Dengan berbagai inisiatif dan inovasi yang dilakukan, DPMPTSP bertujuan untuk memberikan jaminan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat.

e. Empati (*emphaty*)

Dimensi empati dalam konteks pelayanan publik mencakup perhatian personal, keramahan, dan kemampuan aparatur untuk memahami kebutuhan serta kekhawatiran masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Bandung Barat juga telah menerapkan berbagai program dan inovasi untuk meningkatkan dimensi empati dalam pelayanan publik. Aparatur DPMPTSP berusaha untuk memberikan layanan yang lebih personal dan responsif, memahami kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat, serta memastikan bahwa setiap pemohon perizinan merasa dihargai dan diperhatikan. Upaya ini mencakup pelatihan bagi aparatur untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, serta penerapan sistem *feedback* untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan.

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

## **2. Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Bandung Barat**

Terdapat beberapa strategi penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diterapkan pada organisasi pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan yakni sebagai berikut:

### **a. Strategi Inti (*Core Strategi*)**

Strategi yang menjelaskan tujuan organisasi ini disebut sebagai strategi inti (*core strategy*) karena berkaitan dengan fungsi inti dari suatu organisasi pemerintahan. Strategi ini membantu dalam memperjelas tujuan yang kemudian juga akan memperjelas peran dan arah organisasi pemerintahan dalam menjalankan fungsinya. Oleh karena itu, strategi ini dapat meningkatkan kemampuan pemerintah untuk menciptakan mekanisme baru guna mendefinisikan tujuan dan strategi. Strategi ini merupakan tahapan pertama untuk menyempitkan dan menata bidang yang akan dijadikan arena untuk menggunakan keempat strategi berikutnya.

### **b. Strategi Konsekuensi (*Consequence Strategy*)**

Strategi konsekuensi (*consequences strategy*) merupakan strategi yang berkaitan dengan sistem insentif tersebut. Strategi ini fokus dalam menciptakan konsekuensi (baik positif maupun negatif) atas kinerja yang dihasilkan. Dengan adanya konsekuensi tersebut akan terjadi persaingan yang sehat di antara para pegawai ataupun antara penyelenggara pelayanan publik yang lain.

Strategi ini dapat dilakukan pada level organisasi dengan memberlakukan sistem insentif bagi organisasi pemerintahan yang menunjukkan kinerja yang baik. Penerapan strategi ini dapat kita lihat dengan diberikannya konsekuensi positif berupa penghargaan bagi unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik yang merupakan penilaian yang dilakukan Pemerintah Pusat terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan publik.

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

Penilaian ini dilakukan berjenjang mulai dari tingkat kabupaten/kota, provinsi, hingga nasional.

c. Strategi Pelanggan (*Costumer Strategy*)

Strategi Pelanggan (*Customer Strategy*) adalah serangkaian rencana dan tindakan yang dirancang untuk menarik, mempertahankan, dan meningkatkan nilai pelanggan bagi suatu organisasi. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan pelanggan, sehingga mereka menjadi loyal dan terus menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan.

Dalam izin usaha perdagangan oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung Barat telah menentukan kriteria keberhasilan DPMPTSP yang tertuang dalam standar pelayanan sehingga para pemohon izin usaha perdagangan mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mereka tuntut. Definisi mengenai keberhasilan ini tertuang dalam dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA).

d. Strategi Kontrol (*Control Strategy*)

Strategi Kontrol (*Control Strategy*) adalah serangkaian rencana dan tindakan yang dirancang untuk memastikan bahwa suatu organisasi mencapai tujuannya. Strategi ini membantu organisasi untuk memantau kemajuannya, mengidentifikasi dan memperbaiki masalah, dan membuat penyesuaian yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah melakukan strategi kontrol (*control strategy*) dengan melimpahkan kewenangan pelayanan perizinan kepada DPMPTSP Kabupaten Bandung Barat. Pada dasarnya, setiap perizinan merupakan kewenangan dari kepala daerah atau pejabat terpilih. Dengan dibentuknya DPMPTSP, Bupati Kabupaten Bandung Barat melimpahkan kewenangan pelayanan perizinan ini kepada Kepala DPMPTSP.



Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

**KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan Izin Usaha Perdagangan di DPMPTSP Kabupaten Bandung Barat dinilai belum terlalu maksimal, terutama dalam dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, dan Empati yang masih perlu untuk ditingkatkan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Izin Usaha Perdagangan tersebut, diperlukan beberapa strategi. Upaya DPMPTSP menerapkan strategi meningkatkan kualitas pelayanan SIUP terbilang sudah cukup baik, namun strategi pelanggan (*costumer strategy*) masih perlu untuk di rumuskan kembali karena masih belum menunjukkan hasil yang memuaskan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Haromin, Adi Ramdhani Khaerudin. 2022. IMPLEMENTASI PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BANDUNG BARAT. *Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung*. Volume 6, Nomor 2, April 2022 (1-20) (P-ISSN 2087-474X).
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta
- Makmur. 2013. *Teori Manajemen Strategik*. Jakarta: Refika Aditama.
- McClelland, David. 1961. *The Achieving Society*. New Jersey: D. Van Nostrand.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, M.W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ndraha, Talidzuhu. 2011. *Kybernology, Ilmu Pemerintahan Baru I*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, Talidzuhu. 2005. *Kybernology, Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Osborne, David dan Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM.

Pudyatmoko, Y.S. 2009. *Perizinan: Problem dan Upaya Pembenahan*. Jakarta: Grasindo.

Ridwan, Juniarto. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa

Safitri, D. (2020). MEKANISME MOTIVASI KERJA OLEH KEPALA BIDANG PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN BANDUNG BARAT. *Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung*, 4(1), 65–84.

Salusu, J. 2003. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Setiyono, Budi. 2014. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik*. Yogyakarta: CAPS.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Usman, Rachmadi. 2000. *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*. Jakarta: Djambatan.

## **REGULASI**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat di Provinsi Jawa Barat

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Perdagangan

Received : 13 Jan 2025

Accepted : 13 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

---

Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Wewenang Pengelolaan Dan Penandatanganan Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Tugas, Fungsi, Dan Rincian Tugas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 58 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Tugas, Fungsi Dan Rincian Tugas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: 800/Kep.71/DPMPTSP/2021 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat

### **Dokumen**

Kabupaten Bandung Barat Dalam Angka Tahun 2024

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat Tahun Anggaran 2022

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2022