

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aparatur pemerintah pada hakekatnya adalah melayani masyarakat. Aparatur pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan untuk dapat berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ilmu pemerintahan merupakan bidang yang mengkaji berbagai permasalahan organisasi, administrasi, manajemen, dan kepemimpinan dalam penyelenggaraan organisasi maupun badan publik yang bertugas untuk melaksanakan kekuasaan negara sebagaimana tertuang dalam peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 1 (angka 2) bahwa fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi tugas pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Salah satu tugas pemerintah yaitu melakukan pelayanan publik untuk melayani masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang

dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan

Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 ayat 1 Undang-undang No. 25

tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberiaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan.

Pemerintah Kota Bandung melakukan berbagai pelayanan publik untuk masyarakat Kota Bandung, salah satu pelayanan publik yang dilakukan Kota Bandung oleh Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMTSP). Pelayanan yang dilakukan oleh DPMTSP ini berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui *website* resmi <https://portal-dpmptsp.bandung.go.id> DPMTSP dalam tabel 1.1 tentang data produk layanan *online* Kota Bandung pada tahun 2019 sebanyak 39 pelayanan. Saat sekarang ini dengan adanya Covid-19 pemerintah Kota Bandung dalam hal ini DPMTSP meminta masyarakat untuk bisa menyesuaikan dengan

New Normal dimana perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktifitas normal dengan *social distancing* dan *physical distancing*. Kebijakan new normal dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke sistem online yang selama ini telah berjalan. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi pemahaman kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik untuk memanfaatkan sistem online dalam setiap layanan publik yang akan diakses sehingga pelayanan publik di tengah tatanan kehidupan baru "new normal" tidak terganggu dan menjadi lebih efektif dan efisien.

Tabel 1.1

Data Produk Layanan *Online* di DPMPSTP Kota Bandung tahun 2019

NO	PRODUK LAYANAN
1	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan
2	Pelayanan Izin Menara Telekomunikasi
3	Pelayanan Izin Lingkungan
4	Pelayanan Izin Usaha Perdagangan
5	Pelayanan Tanda Daftar Gudang
6	Pelayanan Izin Usaha Mikro
7	Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan (Bagi Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern)
8	Pelayanan Surat Tanda Pendaftaran Waralaba
9	Pelayanan Izin usaha Industri
10	Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi
11	Pelayanan Izin Usaha Pengelolaam Pasar Tradisional
12	Pelayanan Izin Koperasi Simpan Pinjam
13	Pelayanan Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam

14	Pelayanan Izin Pembukaan Kantor cabang Pembantu Koperasi Simpan Pinjam
15	Pelayanan Izin Pembukaan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam
16	Pelayanan Izin Usaha Toko Modern
17	Pelayanan Tanda daftar Usaha Pariwisata
18	Pelayanan Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan
19	Pelayanan Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non formal
20	Pelayanan Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol Golongan B dan C
21	Pelayanan Izin Usaha Pemotongan Hewan
22	Pelayanan Izin Praktik Dokter Hewan
23	Pelayanan Izin Pematangan Lahan/tanah
24	Pelayanan Izin Pembuangan Air Limbah ke Air Permukaan
25	Pelayanan Izin Pemanfaatan Ruang Manfaat Jalan dan Ruang Milik Jalan dan Ruang Pengawasan Jalan
26	Pelayanan Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Beracun (Limbah B3) untuk Usaha Jasa
27	Pelayanan Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Beracun (Limbah B3) untuk Penghasil
28	Pelayanan Izin Pengelolaan Tempat Parkir
29	Pelayanan Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang dalam Trayek
30	Pelayanan Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek
31	Pelayanan Kartu Pengawasan Angkutan Orang Dalam Trayek
32	Pelayanan Kartu Pengawasan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek
33	Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen
34	Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame Insidentil
35	Pelayanan Izin Operasional Bengkel Tertunjuk
36	Pelayanan Izin Operasional Bengkel Umum
37	Pelayanan Izin Usaha jasa Terkait Dengan Perawatan Dan Perbaikan Kapal
38	Pelayanan Izin Penyelenggaraan Prasarana Perkeretaapian Umum
39	Izin Penyelenggaraan Sarana Perkeretaapian Umum

Sumber : <https://portal-dpmptsp.bandung.go.id/> diakses 15 November 18:41

Dari 39 pelayanan *online* yang dilakukan oleh DPMPTSP pada tahun 2019 ini peneliti fokus ke pelayanan Izin Usaha Perdagangan yang biasa disingkat SIUP

oleh DPMPTSP. Ketentuan mengenai SIUP Kota Bandung diatur dalam peraturan Walikota Bandung No 855 tahun 2016 tentang pelayan perizinan di Kota Bandung pasal 1 ayat 35 yang berbunyi Surat Izin Usaha Perdagangan adalah izin yang diberikan oleh Wali Kota Bandung kepada perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan. Pengajuan SIUP oleh masyarakat Kota Bandung yang memiliki usaha perdagangan yang menurun dan di PHK mengakibatkan masyarakat membutuhkan modal usaha untuk kembali berdagang. Jenis usaha yang membutuhkan SIUP adalah penyediaan jasa dan sewa menyewa, kegiatan jual beli barang yang berkelanjutan. Jual beli barang seperti usaha toko toserba, toko oleh-oleh, toko sembako, toko pakaian, elektronik, alat telekomunikasi, terkait usaha sewa menyewa seperti usaha rental komputer, rental mobil, terkait usaha jasa seperti jasa konsultan, jasa penempatan tenaga kerja, jasa fotokopi atau percetakan, jasa pengepakan, fotografi, pengelolaan gedung, kebersihan umum, administrasi kantor, periklanan, dan usaha jasa lainnya. Untuk mempermudah pengajuan pinjaman modal usaha di bank maka salah satu persyaratan dari bank adalah harus mempunyai izin SIUP. Akan tetapi dalam pelaksanaan SIUP ini masih terdapat beberapa permasalahan diantaranya adalah:

Pertama adalah belum maksimalnya pelayanan yang diberikan disebabkan oleh aspek pendukungnya belum sesuai dengan harapan pengurusan SIUP seperti kurangnya sarana pendukung pelayanan dalam hal ini ketersediaan komputer di layanan sebanyak 6 unit.

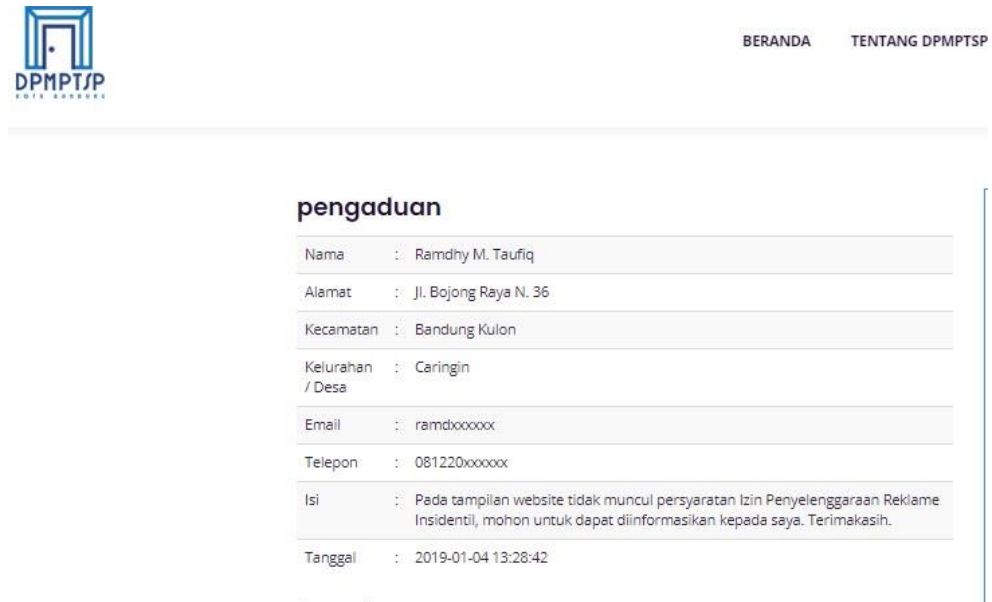
Kedua adalah dilihat dari staff verifikasi administrasi yang belum tepat waktu dalam penyelesaian perizinan yang sesuai dengan Standar Operasional

Prosedur (SOP). Menurut peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pasal 15 yaitu jangka waktu pelayanan DPMPTSP ditetapkan paling lama 7 hari kerja terhitung sejak diterimanya perizinan dan non perizinan secara lengkap dan benar, namun sampai satu bulan masyarakat tidak mendapatkan kepastian tentang SIUP tersebut. Hal ini dapat menghambat pelaku usaha dalam memproses kegiatan lanjutan seperti mengajukan pinjaman modal usaha ke Bank, mengikuti lelang atau tender dan lain-lain

Ketiga staf verifikasi administrasi yang belum cepat dan teliti dalam memverifikasi dan memeriksa data pemohon SIUP dari *website* lambat dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait pengaduan masyarakat secara *online* melalui *website* .

Keempat dalam prosedur pelayanan pembuatan SIUP dari *website* <https://dpmptsp.bandung.go.id/> yang tidak detail mengenai persyaratan dokumen, sehingga beberapa pemohon mengalami kendala. Berikut adalah salah satu contoh pengaduan masyarakat tentang prosedur pelayanan pembuatan SIUP dengan jenis usaha izin penyelenggaraan Reklame

Gambar 1.1 contoh pengaduan masyarakat tentang tentang prosedur pelayanan pembuatan SIUP dengan jenis usaha izin penyelenggaraan Reklame



BERANDA TENTANG DPMPTSP

pengaduan

Nama	: Ramdhy M. Taufiq
Alamat	: Jl. Bojong Raya N. 36
Kecamatan	: Bandung Kulon
Kelurahan / Desa	: Caringin
Email	: ramdxxxxxx
Telepon	: 081220xxxxxx
Isi	: Pada tampilan website tidak muncul persyaratan Izin Penyelenggaraan Reklame Insidental, mohon untuk dapat diinformasikan kepada saya. Terimakasih.
Tanggal	: 2019-01-04 13:28:42

Sumber : <https://dpmptsp.bandung.go.id/> (diakses 20 Maret 2021)

Kelima masih ditemukan praktek-praktek perantara dalam perizinan SIUP dimana berkas dan persyaratan pembuatan SIUP di upload secara *online* di *website* sebagai formalitas saja hal ini dikarenakan masih minimnya sosialisasi dari DPMPTSP Kota Bandung tentang pembuatan SIUP secara online dikarenakan belum menyeluruhnya sistem informasi publik yaitu ketersediaan informasi di sosial media yang kurang sehingga beberapa masyarakat tidak mengetahui tentang pembuatan SIUP secara online. Berdasarkan berita yang tercantum di website dpmptsp.bandung.go.id sosialisasi yang dilaksanakan tentang informasi mengenai pembuatan SIUP online adalah pada tahun 2018 “DPMPTSP Kota Bandung menyelenggarakan Workshop Tata Cara Pendaftaran Perusahaan Secara Online

Single Submission (OSS) dan Tata Cara Pengisian LKPM secara Online”, Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kota Bandung dan pada tahun 2020 adanya sosialisasi tentang “Workshop Online Single Submission (OSS) versi 1.1, Pelayanan Perizinan dan Layanan Berbantuan bagi Para Pelaku Usaha Mikro dan Kecil di Kota Bandung”. Dari berita yang tercantum di website yang belum tercapai adalah sosialisasi rutin tentang prosedur pelayanan pembuatan SIUP secara online beserta sanksi-sanksi yang jika menggunakan jasa perantara. Dalam pelaksanaannya tetap menggunakan jasa perantara agar izin SIUP dapat diproses dengan cepat serta sikap petugas yang kurang responsive, misalnya menggunakan jasa perantara dalam pembuatan SIUP pemohon dikenakan biaya administrasi padahal dalam *website* <https://portal-dpmptsp.bandung.go.id/> dicantumkan bahwa pelayanan SIUP tidak dikenakan biaya. Menurut Peraturan Bupati Bandung Nomor 21 Tahun 2018 tentang Kode Etik Pegawai dan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pasal 3 ayat 1 bahwa Pelanggaran terhadap Etika Pelayanan dikenakan sanksi sebagai berikut : a. Sanksi moral (Permohonan maaf secara lisan; Permohonan maaf secara tertulis; dan Pernyataan penyesalan. dan b. Sanksi administratif (Teguran lisan; Teguran tertulis; Pernyataan tidak puas; Pemberhentian secara sepihak).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat, yaitu jika aparat pemerintah memberikan pelayanan melalui *website online* dengan cepat, tepat, dan responsive maka masyarakat akan merasa puas dan jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan maka masyarakat akan merasa kecewa dan tidak puas.

Dalam penelitian ini peneliti memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang sangat relevan dengan permasalahan-permasalahan yang diteliti oleh peneliti tentang Pelayanan Izin Usaha Perdagangan (SIUP) penelitian ini menunjuk pada parapeneliti terdahulu mengenai di antara lain adalah:

Pelayanan Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dalam jurnal yang ditulis oleh Sastrio Mansur yang diterbitkan dalam jurnal katalogis Volume 5 nomor 11 pada tahun 2017 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Donggala”. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal kabupaten Donggala.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan diantaranya observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Zeithaml-Parasuraman dengan aspek-aspek sebagai berikut yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang pertama, belum maksimalnya pelayanan yang diberikan disebabkan oleh aspek pendukungnya belum sesuai dengan harapan izin SIUP seperti *tangibles* (berwujud) berkaitan dengan kurang memadainya sarana dan prasarana penunjang seperti komputer dan printer yang digunakan dalam proses pencetakan surat izin.

Kedua, dilihat dari masalah *reliability* (kehandalan), dimana kemampuan aparat menggunakan alat bantu sudah baik namun dari segi ketepatan waktu

penyelesaian SIUP belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Ketiga, dilihat dari dimensi *responsiveness*, dimana respon aparat sudah cukup baik dalam memberikan informasi tetapi ketanggapan pegawai yang kurang cepat dan tanggap terhadap keluhan masyarakat ini disebabkan oleh seringnya petugas pelayanan datang terlambat.

Keempat, dilihat dari dimensi *assurance*, dimana sikap sopan dan ramah yang diberikan aparat kepada para pemohon sangat baik. Sedangkan terkait dengan jaminan atas pengetahuan menunjukkan pengetahuan yang baik dibidang. Kelima, dilihat dari dimensi *emphaty*, dimana pelayanan yang diberikan aparat BPPT-PM sudah sesuai dengan harapan pemohon, karena menunjukkan sikap yang adil dalam melayani masyarakat tanpa membedakan keluarga dekat atau orang lain semuanya melalui tahapan proses baik itu kelengkapan berkas persyaratan sampai pembuatan SIUP. Pelayanan

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah kesamaan pada masalah yaitutentang kualitas pelayanan pembuatan SIUP serta persamaan lainnya adalah menggunakan teori Zeithaml – Parasuraman. Perbedaan peneliti dengan peneliti diatas adalah dari metode yang digunakan peneliti diatas menggunakan metodekualitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Selanjutnya hasil dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Sunarto dan Budi Mulyawan yang diterbitkan dalam jurnal ASPIRASI Vol 9 No 2 tahun 2019 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indramayu (Studi Tentang Pengurusan Surat Izin Usaha). Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pijakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml *at al.* yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan yaitu *tangibel, reliability, responsivieness, assurance dan empathy.*

Kualitas pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada DPMPTSP Kabupaten Indramayu dikonstatasi belum optimal. Hal ini diindikasikan dengan berbagai keluhan masyarakat pengguna layanan terhadap beberapa aspek pelayanannya, seperti petugas membuat alur pelayanan dan pemberkasann berbelit-belit, ketidaktepatan waktu dikeluarkannya SIUP, jasa pencaloan dan petugas yang kurang tanggap dalam melayani permohonan pengguna.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah pada masalah yaitu tentang kualitas pelayanan pembuatan SIUP serta persamaan lainnya adalah menggunakan teori Zeithaml – Parasuraman. Perbedaan peneliti dengan peneliti di atas adalah dari metode yang digunakan peneliti diatas menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh A.Asnaldi Trisetia Syafruddin 2016, yang berjudul “Stategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Di Kota Makasar”. Rumusan masalah pada penelitian ini

adalah bagaimana kualitas pelayanan izin usaha perdagangan di Kota Makassar dan bagaimana strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan izin usaha perdagangan yang diterapkan di Kota Makasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan izin usaha yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Makassar dan untuk mengetahui dan menganalisis strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan izin usaha perdagangan yang diterapkan oleh pemerintah Kota Makassar.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan penelusuran data secara *online*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Parasuraman dengan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *reliability, tangibles, responsiveness, assurance dan empathy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan SIUP di BPTPM Kota Makassar sudah cukup baik meskipun masih belum maksimal apabila ditinjau dari dimensi kehandalan, bukti fisik layanan, ketanggapan, jaminan dan empati. Selain itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIUP, BPTPM dan pemerintah Kota Makassar menerapkan beberapa strategi yakni strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi kontrol dan strategi budaya.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah penelitian di atas pada masalah yaitu tentang kualitas pelayanan pembuatan SIUP serta persamaan lainnya adalah menggunakan teori Zeithaml – Parasuraman. Perbedaan peneliti dengan peneliti di atas adalah dari metode yang digunakan peneliti di atas menggunakan metode

kualitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Poni Sukaesih dan Tatik Fidowaty dalam jurnal JIPOLIS Vol 14 No 2 tahun 2014 yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM). Fenomena masalah pada penelitian ini adalah mahasiswa tidak menceritakan hal yang menyenangkan tentang lembaga pendidikannya dan mahasiswa cenderung sering mengeluh tentang sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak UNIKOM. Penelitian ini menggunakan teori dari Fandy Tjiptono yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner, observasi non partisipan, studi pustaka, wawancara dan dokumentasi.

Kuisisioner dibagikan kepada 100 mahasiswa di UNIKOM. Analisis data Metode yang digunakan peneliti adalah analisis data kuantitatif dengan skala likert. Untuk menentukan tingkat hubungan menggunakan product moment Pearson sedangkan untuk menentukan pengaruh menggunakan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di UNIKOM, dengan nilai 18.92%, dan berdasarkan tanggapan responden tentang kualitas layanan yang diberikan UNIKOM yang berlokasi di kategori baik.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas dengan peneliti adalah sama-sama menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan masalah tentang pengaruh kualitas pelayanan. Perbedaan peneliti dengan peneliti di atas adalah dari teori yang digunakan peneliti di atas menggunakan teori dari Fandy Tjiptono sedangkan peneliti menggunakan Zeithaml.

Berdasarkan latar belakang di atas yaitu kurangnya kualitas pelayanan Izin usaha perdagangan (SIUP) di kota Bandung. Maka timbul keinginan penulis untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Website <https://dpmpstsp.bandung.go.id/> Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Bandung”**

1.2 Identifikasi Masalah

Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui *website* <https://dpmpstsp.bandung.go.id/> terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui *website* [DPMPTSP.bandung.go.id](https://dpmpstsp.bandung.go.id/) terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung. Tujuannya yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan

pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui *website* <https://dpmpptsp.bandung.go.id/> terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kegunaan penelitian yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori-teori yang berkaitan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dan dapat memberikan kontribusi bersifat positif bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan khususnya dilingkungan Program Studi Ilmu Pemerintahan Unikom.

2. Kegunaan Praktis

a) Guna Bagi Peneliti

Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi peneliti sendiri untuk terus melakukan penelitian-penelitian yang lain mengenai permasalahan permasalahan lain yang ada disekita peneliti.

b) Guna Bagi Lembaga

Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi instansi terkait yang menjadi objek penelitian sehingga diharapkan dengan dilakukan penelitian ini bisa memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan terkait dengan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dan bisa menjadi sumber jurnal untuk dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

c) Guna Bagi Masyarakat

Semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi masyarakat yang akan melakukan pendaftaran *online* surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

