

Kualitas Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surakarta pada Pelayanan Penerbitan Surat Izin Penempatan Shelter (SIP)

Vania Apsari Fitri, Sudarmo

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

email: vfitri73@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam proses penerbitan Surat Izin Penempatan (SIP) Shelter bagi Pedagang Kaki Lima (PKL). Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) yang mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi petugas pelayanan SIP serta pengguna layanan yaitu para PKL yang mengurus SIP. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan SIP Shelter oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta secara umum telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan, namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi kepada PKL, serta lamanya waktu penyelesaian penerbitan surat izin. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Surat Izin Penempatan, Pedagang Kaki Lima.

Abstract

This study aims to analyze the quality of public services provided by the Department of Trade of Surakarta City in the process of issuing Shelter Placement Permits for street vendors. The focus of this research is to determine the extent to which the services meets the dimensions of service quality as proposed by Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study employs a descriptive qualitative method with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. The informants in this research consist of Shelter Placement Permit service officers and services users, namely street vendors who apply for Shelter Placement Permits. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman, which involves data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the Shelter Placement Permits service provided by the Department of Trade of Surakarta City generally meets the dimensions of service quality. However, some shortcomings remain, such

as limited human resources, lack of socialization to street vendors, and prolonged processing time for permit issuance. This research is expected to serve as an evaluation material for the Department of Trade of Surakarta City in improving the quality of public services in the future.

Keywords: Public Service, Service Quality, Shelter Placement Permits, Street Vendors.

Pendahuluan

Dalam konteks kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Pelayanan publik merupakan hak dasar yang harus diterima oleh setiap warga negara, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sari (2018), baik pemerintah pusat maupun daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang mencakup berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, sosial, dan ekonomi. Adanya perbedaan karakteristik, sifat, dan produk yang dihasilkan dalam proses pelayanan, memunculkan pengelompokan jenis pada layanan itu sendiri. Jenis pelayanan tersebut dapat dibedakan menjadi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Salah satu bentuk pelayanan administratif adalah pelayanan perizinan yang berorientasi pada regulasi dan kontrol aktivitas masyarakat. Pelayanan tersebut memiliki peran penting dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap masyarakat yang menjalankan kegiatan salah satunya adalah kegiatan ekonomi, termasuk sektor informal. Salah satu contoh dari kegiatan ekonomi disektor informal adalah Pedagang Kaki Lima (PKL). Terlepas dari potensi ekonominya, keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) sering dianggap mengganggu karena menempati ruang publik yang dapat menyebabkan terganggunya aspek kebersihan, keindahan, dan kerapihan kota.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan perizinan kerap menimbulkan keluhan di masyarakat akibat prosedur yang panjang, kurangnya transparansi informasi, hingga keterlambatan penyelesaian urusan administrasi. Data Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2024, terdapat 336 laporan masyarakat yang berkaitan dengan maladministrasi dalam pelayanan perizinan, meliputi diskriminasi, kelalaian pegawai, penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, tidak melayani, dan permintaan imbalan (Ombudsman RI, 2024).

Sebagai salah satu kota madya di Provinsi Jawa Tengah, Kota Surakarta menjadi sorotan berbagai kalangan karena percepatan dalam pelaksanaan program pembangunan, termasuk dalam penataan sektor informal seperti Pedagang Kaki Lima (PKL). Keberadaan PKL yang menjadi bagian dari ekonomi rakyat kecil, kerap menimbulkan dilema dalam merespons dinamika ini. Upaya pemerintah Kota Surakarta melakukan penataan PKL melalui kebijakan relokasi dan pemberian legalitas melalui Surat Izin Penempatan Shelter (SIP). Menurut Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pengelolaan PKL, setiap PKL diwajibkan memiliki SIP sebagai bentuk legitimasi dan upaya tertib kawasan. Berdasarkan data dari Dinas Perdagangan Kota Surakarta, pada tahun 2023 tercatat sebanyak 817 PKL yang tersebar di berbagai kecamatan di Kota Surakarta (Dinas Perdagangan Kota Surakarta, 2023). Jumlah PKL yang terdata oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta merupakan jumlah PKL yang berlokasi sesuai yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Surakarta, PKL *mobiling* belum termasuk ke dalam data yang telah di keluarkan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta (Widodo, 2023:4). Meskipun capaian penataan PKL telah mencapai 87,83%, masih terdapat kendala dalam proses pelayanan penerbitan SIP, terutama dalam hal keterbatasan shelter PKL, kurangnya sosialisasi, dan waktu penyelesaian penempatan yang lama. Penataan PKL yang telah tertata tidak semuanya terakomodir di shelter.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 mencatat bahwa nilai pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surakarta berada dalam kategori sangat baik, yakni 89,8 (Triwulan I) dan 89,78 (Triwulan II). Namun demikian, masih terdapat tiga unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah, yaitu pada aspek sarana dan prasarana, kejelasan prosedur, dan waktu penyelesaian (Dinas Perdagangan Kota Surakarta, 2024). Hal ini dapat diperkuat dengan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan oleh pengguna pelayanan melalui Unit Layanan Aduan Masyarakat (ULAS), seperti keterlambatan respon terhadap permohonan SIP, ketidakjelasan alur prosedur, hingga kurangnya transparansi mengenai ketersediaan shelter.

Adanya ketidaktepatan dalam pelayanan tersebut mendorong pentingnya melakukan analisis secara mendalam terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan teori kualitas pelayanan dengan lima dimensi utama menurut Parasuraman, Zethaml, & Berry (1988), yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis sejauh mana pelayanan penerbitan SIP telah memenuhi harapan masyarakat.

Dengan pelayanan yang baik, PKL dapat merasa lebih percaya dan puas terhadap kinerja pemerintah, sementara pemerintah dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan ruang publik serta menciptakan lingkungan usaha yang lebih tertib dan kondusif.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Rusandi dan Rusli (2015), mengemukakan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berupaya untuk menggambarkan dan menginterpretasikan berbagai hal, seperti situasi dan kondisi, hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, serta akibat dan efek yang terjadi dan sebagainya. Informan penelitian dipilih menggunakan Teknik purposive sampling, yaitu dengan memilih pihak yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam proses pelayanan penerbitan Surat Izin Penempatan Shelter (SIP). Informan terdiri dari Kepala Bidang dan Kepala Seksi Bidang Sarana Distribusi perdagangan di Dinas Perdagangan Kota Surakarta, serta Pedagang Kaki Lima (PKL yang pernah menggunakan atau mengurus penerbitan SIP.

Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara secara mendalam antara peneliti dengan narasumber. Dalam Ardiansyah, et al. (2023) wawancara kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi dan pemahaman secara mendalam tentang pengalaman, sudut pandang, dan perspektif seseorang terkait fenomena yang diteliti. Pada penelitian ini wawancara dilakukan secara non struktural untuk memberikan ruang eksplorasi terhadap pengalaman, persepsi, dan pandangan informan. Sementara itu, sumber data sekunder diperoleh dari observasi yang dilakukan oleh peneliti dan dokumentasi sebagai pendukung atau penguat hasil yang ditemukan di lapangan.

Untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh, penelitian ini menggunakan Teknik triangulasi sumber dan triangulasi Teknik. Triangulasi merupakan metode verifikasi data melalui berbagai sumber dan Teknik pengumpulan guna memperoleh hasil yang tuntas dan meyakinkan (Hardiansyah, dkk., 2020). Teknik triangulasi sumber digunakan untuk mengecek data yang diperoleh dari hasil wawancara melalui beberapa informan. Kemudian triangulasi teknik digunakan untuk memvalidasi data yang diperoleh dari beberapa teknik pengumpulan data yang diperoleh yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Data penelitian yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif menurut Miles & Huberman. Analisis data dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Dengan dimulai dari

menemukan apa yang bermakna sesuai dengan pelayanan penerbitan SIP pada Dinas Perdagangan Kota Surakarta sebagai focus penelitian. Saleh (2017:95) dalam bukunya menjelaskan lebih detail terkait proses analisis interaktif menurut Miles & Huberman yang meliputi reduksi data sebagai langkah awal yang bertujuan untuk menyaring dan memilah data yang relevan serta bermakna untuk menjawab fokus permasalahan penelitian. Selanjutnya, dilakukan tahapan penyajian data untuk memperjelas hasil temuan lapangan serta mempermudah peneliti dan pembaca dalam memahami situasi yang diteliti. Tahap akhir dalam proses analisis adalah penarikan Kesimpulan berdasarkan pola dan kecenderungan yang muncul, kemudian diverifikasi untuk memastikan validitas dan konsistensi dengan kondisi nyata di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Penempatan Shelter (SIP) bagi Pedagang Kaki Lima (PKL) DI Dinas Perdagangan Kota Surakarta masih menghadapi berbagai tantangan dalam penyelenggaraannya. Berdasarkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, kualitas pelayanan dianalisis melalui lima dimensi menurut konsep teori Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai berikut.

1. *Tangibles*

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik mencakup tampilan fisik fasilitas, peralatan, kebersihan ruangan, kenyamanan tempat, serta penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks pelayanan penerbitan Surat Izin Penempatan (SIP) Shelter bagi Pedagang Kaki Lima (PKL) oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta, aspek *tangibles* menjadi perhatian karena turut membentuk kesan awal masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. Kotler & Keller dalam Maydiana (2019) menjelaskan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat fisik dan disediakan oleh pihak penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Berdasarkan temuan di Dinas Perdagangan Kota Surakarta sebagai penyedia layanan penerbitan SIP, aspek fasilitas fisik yang tersedia, seperti meja pelayanan, kursi untuk pemohon, ruang tunggu, serta perangkat komputer dan peralatan administrasi lainnya dinilai telah memadai untuk menunjang pelaksanaan pelayanan., namun kapasitas ruang tunggu masih perlu ditingkatkan demi kenyamanan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah tersedia, ruang tunggu masih dapat ditingkatkan kenyamanannya, terutama jika terjadi antrean panjang atau pada saat jam kunjungan ramai.

Selanjutnya, secara secara kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan di Dinas Perdagangan Kota Surakarta telah memadai. Kebersihan ruang dijaga setiap harinya secara rutin, pencahayaan dan sirkulasi udara cukup baik, serta suasana kantor tenang dan nyaman bagi pemohon. Walaupun terdapat catatan terkait luas ruang yang belum terlalu besar, namun hal tersebut tidak mengurangi kenyamanan yang dirasakan oleh para pengguna layanan SIP.

Dari sisi petugas menunjukkan sikap profesional dalam melayani setiap pemohon penerbitan SIP. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalitas pelayanan telah berjalan cukup baik. Penampilan yang rapi dan profesional dapat menciptakan kesan positif dan meningkatkan citra pelayanan, sehingga masyarakat lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitiannya, Wardani et al. (2025) juga menyatakan bahwa penampilan pegawai yang baik akan menciptakan kesan menarik dan menjadi salah satu aspek untuk mengukur suatu pelayanan.

2. *Reliability*

Dimensi *reliability* atau keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya. Dalam pelayanan publik, keandalan mencerminkan konsistensi serta komitmen instansi dalam memenuhi harapan masyarakat sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Aspek-aspek yang terlibat dalam dimensi ini meliputi ketepatan waktu, kecepatan dan ketelitian dalam menyelesaikan layanan yang diberikan (Pristikawati dan Oktariyanda, 2024). Dalam konteks pelayanan penerbitan Surat Izin Penempatan (SIP) Shelter PKL di Dinas Perdagangan Kota Surakarta dimensi *reliability* diukur melalui kemampuan petugas dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui ketepatan waktu penyelesaian penerbitan SIP dan ketelitian petugas dalam menangani setiap permohonan sehingga bebas dari kesalahan.

Hasil penelitian ditemukan bahwa proses penyelesaian penerbitan SIP belum sepenuhnya dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan. Meskipun alur pelayanan telah disusun dengan baik, dalam pelaksanaannya masih dijumpai keterlambatan, terutama pada tahap kurasi tempat dan penerbitan akhir surat. Dalam pelaksanaannya, surat izin penempatan baru dapat diterbitkan setelah lebih dari tiga hari. Salah satu penyebab keterlambatan tersebut adalah keterbatasan jumlah SDM, dimana petugas pelayanan yang bertugas juga merangkap pengecekan lokasi, sehingga waktu pemrosesan menjadi lebih panjang. Petugas harus turun langsung ke lokasi untuk melakukan verifikasi faktual, guna memastikan bahwa tempat yang diajukan

memang dapat ditempati oleh pemohon. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam mempercepat proses penerbitan, karena ketergantungan pada kondisi lapangan.

Kemudian pada aspek kemampuan petugas terkait ketepatan pelayanan dan minimnya kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan sampai penerbitan SIP. Berdasarkan dokumen SOP pelayanan SIP tahun 2019, terdapat tahapan yang jelas mulai dari penerimaan berkas hingga pencetakan surat izin. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur kerja telah disusun untuk meminimalkan kesalahan dalam proses. Hal tersebut juga dikonfirmasi oleh pengguna layanan yang merasa terbantu karena petugas bekerja secara teliti, sehingga tidak terjadi kesalahan saat mengeluarkan surat izin penempatan. Keberadaan SOP dan ketelitian petugas menjadi bukti bahwa aspek kemampuan atau keandalan telah diterapkan, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam hal konsistensi waktu penyelesaian agar pelayanan menjadi lebih optimal.

3. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap mencerminkan sejauh mana petugas layanan memiliki kemauan dan kemampuan untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan atau permintaan informasi. Daya tanggap menjadi penting karena pengguna layanan, khususnya para Pedagang Kaki Lima (PKL) seringkali memiliki keterbatasan pemahaman terkait prosedur administrasi. Oleh karena itu, pelayanan yang cepat tanggap dan komunikatif akan berpengaruh pada persepsi masyarakat terkait kualitas pelayanan.

Aspek pertama dari dimensi ini dilihat dari penyampaian informasi oleh petugas untuk membantu PKL pengguna layanan dalam memahami prosedur, persyaratan, serta alurnya. Berdasarkan temuan, ditemukan bahwa petugas menunjukkan kesediaan dalam menjelaskan informasi yang berkaitan dengan pelayanan, syarat dan prosedur, maupun shelter PKL. Dinas Perdagangan Kota Surakarta khususnya petugas yang menangani pelayanan SIP telah menunjukkan bahwa mereka bersedia menjelaskan informasi terkait penerbitan SIP secara tanggap. Hal tersebut merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk memastikan bahwa pengguna layanan tidak merasa bingung dalam proses pelayanan yang dilakukan. Sehingga pengguna layanan merasa terbantu.

Dalam pelayanan publik, kemampuan petugas untuk merespons setiap kebutuhan individu secara cepat dan sesuai sangat berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pengguna layanan. Dalam penyelenggaraannya, diketahui bahwa petugas tidak hanya menjalankan prosedur secara administratif, tetapi

juga memperhatikan situasi dan kondisi setiap pemohon. Hal ini mencerminkan penerapan dimensi *responsiveness* pada aspek kemampuan petugas untuk tanggap dalam membantu setiap kebutuhan pengguna layanan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perdagangan Kota Surakarta telah menyediakan saluran khusus untuk menampung keluhan dari pengguna layanan, meliputi ULAS (Unit Layanan Aspirasi), nomor telepon kantor, serta komunikasi langsung secara tatap muka. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perdagangan Kota Surakarta sebagai penyedia layanan telah memiliki kesadaran akan pentingnya *feedback* dari masyarakat sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada dimensi *responsiveness* atau daya tanggap. Petugas tidak hanya mendengar keluhan, tetapi juga memberikan klarifikasi, memanggil pemohon secara langsung, serta menyampaikan alasan dibalik keputusan tertentu. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Pristikawati & Oktariyanda (2024), yang menjelaskan bahwa daya tanggap petugas menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan seperti bagaimana cara petugas dalam mengatasi serta membantu pengguna layanan ketika mengalami kebingungan atau kesulitan dalam proses pelayanan tersebut.

4. Assurance

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. dimensi assurance pada pelayanan penerbitan SIP telah dilaksanakan dengan baik. Adanya maklumat pelayanan menjadi bentuk komitmen Dinas Perdagangan Kota Surakarta kepada masyarakat untuk menjamin standar pelayanan, waktu, biaya, dan prosedur. Keberadaan dokumen tersebut memberikan jaminan kepastian hukum bahwa pelayanan diberikan secara adil dan transparan. Selanjutnya, juga menjadi landasan kepercayaan bagi pemohon bahwa tidak akan ada penyimpangan prosedur serta sebagai alat kontrol bagi masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil temuan, jaminan keterbukaan informasi selama proses penerbitan SIP di Dinas Perdagangan Kota Surakarta telah berjalan cukup baik. Petugas pelayanan memberikan informasi mengenai proses dan status permohonan melalui saluran komunikasi yang ada. Meskipun memerlukan waktu yang cukup lama, petugas mampu membangun kepercayaan melalui penyampaian informasi terkait proses penempatan shelter.

Perhatian selanjutnya pada jaminan kualitas pelayanan penerbitan SIP adalah jaminan terkait legalitas atas dokumen izin yang telah diterbitkan. Legalitas merupakan aspek krusial yang menunjukkan bahwa suatu proses administratif telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Aspek jaminan legalitas yang diberikan akan memenuhi hak dan kewajiban pemegang SIP, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pengelolaan PKL yang menyatakan bahwa pemegang izin penempatan PKL berhak untuk mendapatkan perlindungan, kenyamanan dan keamanan dalam menjalankan usaha. Surat izin yang diterbitkan dinilai sah dan terjamin secara administratif karena melalui proses resmi yang diatur oleh peraturan yang berlaku dan ditandatangani oleh pejabat berwenang. Bagi para pedagang, SIP tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai simbol pengakuan dan perlindungan atas hak berjualan di shelter. Hal tersebut berkontribusi dalam membangun rasa percaya diri serta persepsi akan adanya pengakuan lokasi berjualan dari pemerintah. Kejelasan tanggung jawab dalam struktur pelayanan, seperti yang disampaikan oleh pihak dinas, juga menegaskan adanya sistem pengawasan berjenjang untuk menjamin validitas setiap SIP yang diterbitkan.

Adanya jaminan kepastian biaya yang dikenakan saat proses pelayanan juga memiliki peran untuk menilai kualitas pelayanan pada dimensi ini. Dalam hal ini adalah kejelasan bahwa proses penerbitan SIP ini tidak dipungut biaya. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Pedagang Kaki Lima yang terdapat pada Pasal 7, yang memuat ketentuan bahwa “Dalam memberikan izin PKL, Pemerintah Daerah tidak memungut biaya”. Kepastian tidak adanya biaya ini dinilai penting untuk mencegah praktik pungutan liar serta memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, khususnya PKL dengan kondisi ekonomi terbatas dapat mengakses perizinan secara merata.

5. *Empathy*

Dimensi *empathy* dalam pelayanan publik merujuk pada perhatian dan kepedulian yang diberikan petugas kepada pemohon secara individual. Dimensi ini melihat pada bagaimana perhatian dan kepedulian yang diberikan petugas pelayanan penerbitan Surat Izin Penempatan (SIP) Shelter PKL melalui komunikasi secara aktif terhadap setiap individu pengguna layanan. Selain itu juga pada bagaimana sikap petugas dan ketersediaan petugas dalam mendengarkan keluhan atau pertanyaan.

Berdasarkan hasil temuan, petugas pelayanan tidak sekedar menjalankan prosedur secara teknis, tetapi juga aktif mendengarkan dan memahami kondisi masing-masing PKL. Petugas tidak terburu-buru dalam melayani pemohon. Upaya untuk mencari alternatif lokasi, mempertimbangkan jenis usaha, serta menjelaskan pilihan shelter yang tersedia mencerminkan sikap peduli terhadap kebutuhan individu. Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa petugas melakukan komunikasi dengan baik, dengan senantiasa mendengarkan dan merespons kebutuhan serta pertanyaan dari pemohon secara aktif. Pada aspek ini, kepedulian petugas pelayanan juga terlihat melalui perhatian petugas terhadap latar belakang usaha, lokasi yang diinginkan, dan kondisi ekonomi pemohon.

Selain itu, petugas pelayanan menunjukkan sikap yang ramah dan santun saat berinteraksi dengan pemohon. Bahasa yang digunakan cenderung formal namun tetap hangat. Petugas ramah dan tidak menunjukkan adanya sikap acuh atau ketus. Pernyataan tersebut dikonfirmasi oleh pengalaman pemohon saat melakukan pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Zeithmal, dkk (2011) dalam Emilia (2021) yaitu pelanggan harus dilayani dan dihargai serta didahulukan kepentingannya, terjalannya komunikasi yang harmonis dan baik dengan mengedepankan sikap peduli, sopan, dan tidak membedakan pengguna layanan.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam penerbitan Surat Izin Penempatan (SIP) Shelter bagi Pedagang Kaki Lima (PKL) oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam berbagai aspek.

1. Pada dimensi *tangibles*, Dinas Perdagangan telah menyediakan sarana dan prasarana fisik yang memadai dan bersih, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal kenyamanan ruang tunggu dan modernisasi fasilitas digital.
2. Dimensi *reliability* menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai prosedur, dengan ketepatan waktu yang cukup baik meski terkadang masih terjadi keterlambatan karena lonjakan jumlah pemohon.
3. Pada dimensi *responsiveness*, pelayanan menunjukkan kecepatan dan tanggapan yang cukup sigap terhadap permintaan informasi maupun permasalahan dari pemohon. Petugas terlihat proaktif dalam memberikan

arahan dan solusi, sehingga mengurangi potensi kebingungan dari masyarakat yang awam terhadap prosedur administratif.

4. Dimensi *assurance* juga telah dipenuhi dengan baik, tercermin dari kompetensi petugas dalam menjelaskan prosedur, kepercayaan diri dalam bekerja, serta sikap sopan dan hormat kepada pemohon. Hal ini menumbuhkan rasa aman dan percaya di kalangan masyarakat, khususnya PKL yang sering kali merasa kurang diperhatikan.
5. Sementara itu, dimensi *empathy* menjadi salah satu kekuatan utama pelayanan ini. Petugas tidak hanya bekerja berdasarkan aturan administratif, tetapi juga menunjukkan kepedulian terhadap latar belakang sosial pemohon. Mereka memberikan perlakuan yang manusiawi, sabar, dan penuh pengertian kepada masyarakat kecil, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang inklusif dan ramah.

Secara keseluruhan, pelayanan penerbitan SIP oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta dapat dikatakan telah berjalan dengan baik dan memenuhi sebagian besar indikator kualitas pelayanan publik. Namun demikian, masih terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan, seperti efisiensi waktu pelayanan, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta penyempurnaan area ruang tunggu dan sistem antrian untuk menghindari penumpukan pemohon. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Perdagangan Kota Surakarta untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya secara berkelanjutan, demi mendukung penataan PKL yang lebih tertib, legal, dan berkelanjutan di wilayah perkotaan.

Referensi

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Dataset: Ombudsman Republik Indonesia*. (2025, Januari 8). Diambil kembali dari Ombudsman Republik Indonesia: <https://data.ombudsman.go.id/keasistenan-utama-pengaduan-masyarakat/jumlah-laporan-pengaduan-masyarakat-berdasarkan-substansi-laporan-pengaduan-triwulan-4>
- Dataset: Ombudsman Republik Indonesia*. (2025, Januari 19). Diambil kembali dari Ombudsman Republik Indonesia: <https://data.ombudsman.go.id/keasistenan-utama-substansi-i-sampai-vii/jumlah-laporan-atas-dugaan-maladministrasi-pelayanan-publik-menurut-jenis-triwulan-4>
- Hardiansyah. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (EDISI REVISI)*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- Maydiana, L. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jasa cuci motor mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Pemerintah Kota Surakarta. (2008). *Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Pedagang Kaki Lima*. Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2008 Nomor 3. Surakarta: Pemerintah Kota Surakarta.
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 49-62.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rusli, M. (2021). Merancang penelitian kualitatif dasar/deskriptif dan studi kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48-60.
- Saleh, S. (2017). *ANALISIS DATA KUALITATIF*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Sari, M. E. (2018). PERAN PEMERINTAH DALAM PENYEDIAAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Trias Politika*, 1-12.
- Wardani, A. I., Affrian, R., & Paulina, S. (2025). KUALITAS PELAYANAN BALAI PENYULUHAN KELUARGA BERENCANA (KB) KECAMATAN BATANG ALAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH. *Al Iidara Balad*, 6(2), 729-738