

Kualitas Pelayanan Pembuatan Paper Bag di Rumah Kemasan Unit Pelayanan Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah

Ainun¹, M. Syukur^{2*}; Srifridayanti³

¹ STIA pembangunan Palu, ainunradjakanna@gmail.com

²STIA Pembangunan Palu, syukurpocoppori79@gmail.com

³STIA Pembangunan Palu, srifridayanti90@gmail.com

syukurpocoppori79@gmail.com

ARTICLE INFO:

Kata kunci: kualitas Pelayanan, paper bag, Sulawesi Tengah

Received. : 05 November 2023

Revised. : 15 Desember 2023

Accepted : 27 Desember 2023

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan *Paper Bag* di Rumah Kemasan Unit Pelayanan Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data, dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penarikan informan menggunakan *purposive*. Jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Teori yang digunakan yaitu teori dari Idup Suhady, yang terdiri dari 4 (empat) aspek yaitu: cepat, tepat, murah dan ramah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan *Paper Bag* di Rumah Kemasan Unit Pelayanan Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah relatif belum maksimal. Ada beberapa faktor atau aspek-aspek yang mejadi penyebab sehingga pelayanan pembuatan paper bag yang diberikan kepada pelanggan/customer relatif belum maksimal, yaitu masih lambannya pegawai rumah kemasan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat karena sebagian besar mesin produksi yang digunakan sudah mulai bermasalah. Selain itu fasilitas dalam memberikan pelayanan secara cepat kepada pelanggan juga masih sangat minim, sehingga sebagian pelanggan harus menunggu sampai mesin produksi sudah dapat difungsikan kembali. Dengan demikian, diharapkan agar masalah-masalah tersebut di atas, dapat diatasi dengan mengedepankan pelayanan yang prima, sehingga pelanggan dapat merasakan kualitas pelayanan rumah kemasan yang berpihak kepada seluruh pelanggan/masyarakat yang ada di sekitar wilayah Kota Palu khususnya dan wilayah provinsi Sulawesi Tengah pada umumnya

ABSTRACT

This research is to find out how the Quality of Paper Bag Making Services at the Packaging House of the Technical Service Unit of the Industry and Trade Office of Central Sulawesi Province. The types of data used are primary data and secondary data. Data collection techniques, conducted through observation, interviews, and documentation. The technique of withdrawing informants using *purposive*. The number of informants in this study amounted to 5 people. The theory used is the theory of Idup Suhady, which consists of 4 (four) aspects, namely: fast, precise, cheap and friendly. Based on the results of the research conducted, the researcher draws the

	conclusion that the Quality of Paper Bag Making Services at the Packaging House of the Technical Service Unit of the Industry and Trade Office of Central Sulawesi Province is relatively not optimal. There are several factors or aspects that cause the paper bag making services provided to customers/customers to be relatively not optimal, namely the slowness of packaging house employees in providing services to customers/communities because most of the production machines used have started to have problems. In addition, the facilities in providing fast service to customers are also still very minimal, so that some customers have to wait until the production machine can function again. Thus, it is hoped that the problems mentioned above can be overcome by prioritizing excellent service, so that customers can feel the quality of the service.
--	--

Introduction / Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*Customer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak dilakukan permintaan sampai penyelesaiannya. Pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi merupakan segala bentuk pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan Paper Bag yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi pegawai atau instansi maupun pelanggan. Selama ini umumnya masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah cenderung kurang baik dan belum maksimal karena ada sebagian masyarakat berpendapat bahwa pelayanan pembuatan paper bag oleh pihak swasta jauh lebih baik dan berkualitas. Hal ini didapat dari adanya pengaduan dari masyarakat pada oknum aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan secara tidak baik kepada masyarakat.

Berdasarkan realita tersebut di atas dan diperkuat dengan pengamatan awal yang dilakukan peneliti bahwa kualitas pelayanan pembuatan paper bag di Unit Pelayanan Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi tengah ternyata masih jauh dari harapan masyarakat dengan ditandai oleh pelayanan yang tidak cepat, berbelit-belit, dan sebagainya. Kondisi ini semua tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, dan belum dipenuhinya standarisasi pelayanan. Selain itu, kondisi mesin pencetak paper bag yang sudah tidak terlalu bagus yang membuat pencetakan terkadang menjadi lambat dan yang paling penting adalah bahan kertas pembuatan paper bag selalu kosong.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, bahwa kualitas pelayanan pembuatan paper bag di Unit Pelayanan Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah yang berkualitas masih jauh dari harapan masyarakat dikarenakan ada beberapa faktor yang membuat pelayanan tersebut belum efektif. Berbagai permasalahan tersebut muncul karena sarana dan prasarana yang belum memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bertitik tolak dari pemikiran-pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paper Bag di Rumah Kemasan Unit Pelayanan Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah”.

Metode

Dasar penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Pada dasarnya penelitian kualitatif dilaksanakan dalam keadaan yang alamiah (*natural setting*) dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini disebut penelitian kualitatif. Sedangkan yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Tipe penelitian pada prinsipnya adalah merupakan pengklasifikasian penelitian berdasarkan atas tujuan penjelasan terhadap konsep penelitian yang ingin dicapai. Dengan demikian, tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif, yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi saat ini.

Hasil dan Pembahasan

1.1. Kualitas Pelayanan Paper Bag di Rumah Kemasan UPT. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*Customer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan (masyarakat). Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

1.1.1. Cepat Dalam Pelayanan

Pada hakikatnya, bahwa kualitas dalam memberikan pelayanan pembuatan paper bag harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, kecepatan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Dengan demikian, maka pelayanan pembuatan paper bag kepada pelanggan/masyarakat yang diberikan harus sesuai dengan keinginan mereka. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas pemberi pelayanan. Aspek kecepatan dalam penelitian ini ditentukan oleh kemampuan aparat/pegawai rumah kemasan dalam memberikan pelayanan secara cepat kepada para pelanggan/customer.

Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) memberikan

pandangannya bahwa yang dimaksud dengan kehandalan yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dan dibutuhkan secara akurat dan terpercaya. Jadi menurut peneliti bahwa yang dimaksud handal dalam penelitian ini adalah kehandalan dalam memberikan pelayanan secara cepat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Hapit Tolla, mengatakan bahwa: “Sebenarnya kemampuan pegawai rumah kemasan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, yaitu dengan cara mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan/masyarakat. Selanjutnya keluhan dari pelanggan/masyarakat kami tanggap dengan cepat, dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Walaupun terkadang kami memang tidak bisa memberikan pelayanan secara cepat karena fasilitas atau peralatan yang kami miliki masih terbatas”.

1.1.2. Tepat Dalam Pelayanan

Ketepatan dalam memberikan pelayanan pembuatan paper bag yang diberikan oleh pegawai atau pekerja yang ada di rumah kemasan, harus menjadi salah satu skala prioritas, karena pelayanan pembuatan paper bag yang tidak tepat akan membuat pelanggan/masyarakat akan merasa tidak dianggap layak manusia seutuhnya, karena salah satu yang diinginkan pelanggan/masyarakat adalah, adanya pelayanan yang tepat yang membuat pelayanan tersebut menjadi sebuah arti yang memiliki makna kepada pelanggan/masyarakat. Adapun yang dimaksud ketepatan pelayanan dalam penelitian ini adalah adanya faktor kenyamanan, artinya memberikan rasa nyaman secara tepat kepada seluruh pelanggan/masyarakat yang berkunjung ke rumah kemasan. Hapit Tolla, mengatakan bahwa “Tepat dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan membuat pelanggan merasa nyaman dan ini merupakan indikator dalam memberikan pelayanan pembuatan paper bag, sehingga seluruh pegawai rumah kemasan yang ada di sini sudah memahami tugas pokok dan fungsinya, yaitu memberikan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan/masyarakat, salah satunya adalah ketepatan dan kenyamanan. Kenyamanan yang kami maksud di sini adalah rasa aman yang diberikan tepat kepada pelanggan/masyarakat yang sedang memesan paper bag”.

1.1.3. Murah Dalam Pelayanan

Pada hakikatnya, bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan biaya murah. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, biaya yang diberikan dari suatu instansi haruslah sesuai dengan tingkat atau kebutuhan yang diberikan kepada penerima layanan. Biaya pelayanan pembuatan paper bag berhubungan dengan besarnya biaya pelayanan yang dipungut petugas dari pelanggan, yaitu apakah setiap biaya pelayanan yang dipungut sah dan sesuai ketentuan yang berlaku, dan bukan merupakan pungutan liar. Selain itu akuntabilitas biaya pelayanan pembuatan paper bag kepada masyarakat berhubungan erat dengan kemampuan pegawai rumah kemasan untuk mempertanggung jawabkan setiap jenis biaya pelayanan yang dipungut dari pelanggan. Petugas yang dipercaya harus mampu menjelaskan secara rinci, terbuka dan jelas atas peruntukan setiap bentuk biaya pelayanan pembuatan paper bag. biaya pembuatan paper bag di Rumah Kemasan masih belum terjangkau oleh masyarakat dan menjadi kendala bagi mereka yang datang di Rumah Kemasan tersebut. Berdasarkan pada pernyataan menilai bahwa besaran yang harus dibayar pengguna layanan selama ini ketika menerima pelayanan memang diragukan kebenarannya sebab peraturan yang mengaturnya tidak jelas, sebab bisa saja besaran biaya yang sebenarnya kurang dari apa yang pegawai Rumah Kemasan berikan

kemungkinan kurang dari Rp 45.000, tetapi petugas sendiri yang sepakat menambah besarannya. Oleh karena itu wajar jika muncul kecurigaan ditengah-tengah masyarakat sebab itu merupakan dari tidak akuntabelnya penerimaan biaya pelayanan yang diterima petugas dari pengguna layanan. Selama ini masyarakat merasa bahwa mereka membayar biaya pelayanan secara membabi buta.

1.1.4. Ramah Dalam Pelayanan

Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan perhatian dan kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan. Hal ini perlu dilakukan oleh seluruh pegawai rumah kemasandan staf yang ada di Rumah Kemasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan, karena pelayanan yang tepat adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan. Olehnya itu, pelanggan/masyarakat tentunya sangat menginginkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, karena pelayanan akan menjadi sia-sia jika tidak sesuai dengan harapan pelanggan/masyarakat. Untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, diperlukan keramahan yang tidak sekedar dibuat-buat tetapi sifat tersebut tulus dan ikhlas dari dalam diri seorang pegawai, agar masyarakat selaku pelanggan dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. Ramah merupakan perhatian ataupun bentuk teguran yang diberikan kepada pelanggan. Kesiediaan mendahulukan kepentingan pelanggan, ruang lingkupnya yaitu pelayanan yang diberikan pegawai rumah kemasan sifatnya tidak diskriminatif, serta keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain sikap ramah yang diinginkan oleh pelanggan/masyarakat dalam pelayanan, hal lain yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan/masyarakat yang melakukan pemesanan di Rumah Kemasan yaitu adanya sikap peduli dan sopan yang harus diperlihatkan oleh para tenaga kerja/pegawai. Karena apabila setiap pelayanan yang diterima oleh pelanggan dengan memperlihatkan kesopanan dan keramahan, tentunya akan membuat masyarakat akan betah dan senang dalam menerima segala bentuk pelayanan. Sesuai dengan apa yang disaksikan peneliti, bahwa sikap ramah dan sopan yang diperlihatkan oleh para pegawai di rumah kemasan merupakan cara agar pelanggan yang datang di Rumah Kemasan dapat merasa senang dalam menerima pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuatan yang ada di Rumah Kemasan relatif belum maksimal. Ada beberapa faktor atau aspek yang menjadi penyebab sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan relatif belum maksimal, yaitu masih lambannya para pekerja atau pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat yang datang ke Rumah Kemasan. Selain itu fasilitas dalam memberikan pelayanan secara cepat kepada pelanggan juga masih sangat minim, sehingga sebagian pelanggan harus mencari tempat lain untuk bisa membuat paper bag. Dengan demikian, diharapkan agar masalah-masalah tersebut di atas, dapat diatasi dengan mengedepankan pelayanan yang prima, sehingga pelanggan dapat merasakan kualitas pelayanan yang maksimal yang berpihak kepada masyarakat.

Referensi

Handoko T. Hani, 2000, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE.

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Ibrahim Amin. 2008. *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung. Refika Aditama.
- Keban T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis, Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta. Gava Media.
- Lukman Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press.
- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. Yogyakarta. BPFE-UII
- Miles B. Mathew, Huberman A. Michael dan Saldana. 2014. *Qualtative Data Analysis. America: Sage Publications*.
- Moenir H.A.S, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2001. *Kybernology Ilmu Pemerintahan*. Rineka Cipta Bandung.
- Pasolong Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih Septi Atik. 2008. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Rangkuti Freddy. 2003. *Measuring Costumer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Sianipar J.P.G, 2000, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta. LAN-RI.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Suhady, Idup. 2000. *Kebijakan Pendayagunaan Aparatur Negara*. Jakarta. LAN-RI.
- Sugandi Yogi Suprayogi . 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta. Graham Ilmu.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Supriatna Tjahya. 1996. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta. Nimas Multima.
- Tjiptono Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset
- Thoha Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta. Kencana.
- Warella Y. 2004. *Adminisrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Semarang: MAP UNDIP.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 34 Tahun 2018, *Tentang Tugas, Fungsi dan Atat Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah*