Vol. 4 No. 2 (2026) e-ISSN: 3031-0946
Maximal Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya dan Pendidikan
https://malaqbipublisher.com/index.php/MAKSI

Kualitas Pelayanan Publik pada Pembuatan Surat Keterangan Usaha bagi Pelaku UMKM Kelurahan Bendogerit Kota Blitar

Shinta Tri Anggraini Setiadi[1], Andiwi Meifilina[2], Ulva Roifatul Lailin[3]
[1,2,3]Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Balitar, Blitar, Indonesia
Email: shintaanggrainisetiadi.2701@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan publik dalam penerbitan Surat Keterangan Usaha (SKU) bagi pelaku UMKM, mengingat dokumen tersebut merupakan syarat legalitas usaha yang krusial untuk pengajuan pinjaman dan akses bantuan pemerintah. Berdasarkan observasi awal, pelayanan SKU di Kelurahan Bendogerit Kota Blitar telah sesuai prosedur, namun masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi dan kesalahan teknis input data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan SKU bagi pelaku UMKM di Kelurahan Bendogerit Kota Blitar. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian terdiri atas pegawai pelayanan Kelurahan Bendogerit dan pelaku UMKM penerima layanan SKU, yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber dan teknik. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman, mengacu pada lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam penerbitan SKU di Kelurahan Bendogerit secara umum sudah berjalan baik dan memuaskan. Dimensi *tangible* didukung oleh sarana prasarana dan pemanfaatan teknologi yang memadai; dimensi *reliability* tercermin dari kesesuaian layanan dengan standar dan prosedur; sementara dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menunjukkan bahwa petugas mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, profesional, dan ramah. Kendala yang masih ditemui berupa gangguan jaringan internet dan sistem digital, namun tidak menghambat pelayanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Surat Keterangan Usaha, UMKM, SERVQUAL, Kelurahan Bendogerit.

PENDAHULUAN

Pemerintah adalah badan negara yang memberikan layanan kepada seluruh penduduk dan bertanggung jawab untuk melaksanakan layanan publik kepada semua warga secara totalitas tanpa terkecuali. Layanan yang berkualitas didefinisikan sebagai layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan tingkat kepuasan kepada mereka yang menerimanya. Seiring perkembangan administrasi publik, pelayanan publik tidak lagi dipandang sekadar sebagai kewajiban pemerintah, tetapi juga menjadi indikator penting untuk menilai seberapa baik pemerintah beroperasi. Penerapan prinsip transparansi, tanggung jawab, dan efisiensi terbukti memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan publik di Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur kepastian hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan demi terwujudnya *good governance*.

Pelaksanaan pelayanan publik di tingkat kelurahan berfungsi sebagai garis depan (*frontline*) dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Kelurahan Bendogerit berada di wilayah Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar, berperan sebagai instansi pemerintah yang bertugas menyelenggarakan berbagai pelayanan administrasi. Salah satu layanan publik yang sangat kerap dimohon di tingkat kelurahan adalah penerbitan Surat Keterangan Usaha (SKU). Dokumen formal ini menyatakan bahwa seseorang betul-betul melaksanakan kegiatan usaha. Dokumen ini memegang peranan krusial terutama bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) karena menjadi syarat wajib untuk pengajuan pinjaman perbankan, akses bantuan pemerintah, dan penetapan status legalitas hukum usaha.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Blitar Tahun 2023 (diperbarui 2024), jumlah usaha mikro di Kota Blitar tersebar pada tiga kecamatan, yaitu Kecamatan Sukorejo sebanyak 4.566 usaha, Kecamatan Kepanjenkidul sebanyak 3.852 usaha, dan Kecamatan Sananwetan sebanyak 4.343 usaha. Berdasarkan kategori usaha, terdapat 896 usaha sektor pertanian, 3.830 sektor perindustrian, 5.850 sektor perdagangan, dan 2.185 sektor jasa. Besarnya populasi pelaku usaha mikro tersebut berimplikasi pada tingginya kebutuhan pelayanan administrasi perizinan usaha di Kelurahan Bendogerit. Meskipun proses pelayanan pembuatan SKU di Kelurahan Bendogerit telah sejalan dengan peraturan yang ada, hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat kendala seperti penyampaian informasi yang belum optimal, gangguan sistem digital, dan ketidakstabilan jaringan internet saat proses input data. Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar studi menganalisis pelayanan publik secara umum (Linda, 2020) atau layanan administrasi kependudukan (Fadiah Salsabila, 2022; Auliak & Hardjati, 2023). Masih terdapat *research gap* mengenai analisis kualitas pelayanan pembuatan SKU dari perspektif spesifik pelaku UMKM sebagai penerima manfaat utama. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif kualitas pelayanan publik pembuatan SKU bagi pelaku UMKM di Kelurahan Bendogerit Kota Blitar.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Surat Keterangan Usaha (SKU)

Surat Keterangan Usaha (SKU) adalah berkas resmi informatif yang memuat data esensial mengenai usaha, termasuk nama bisnis, alamat, jenis usaha, dan tanggal penerbitan. Dasar hukum pendaftaran perusahaan diatur dalam UU No. 3 Tahun 1982. SKU diterbitkan oleh pejabat berwenang (Lurah/Kepala Desa) dan memiliki masa berlaku selama 1 (satu) tahun sejak tanggal dikeluarkan.

Teori SERVQUAL (Service Quality)

Penelitian ini menggunakan kerangka konseptual Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Kualitas pelayanan diukur melalui 5 (lima) dimensi utama:

1. ***Tangible* (Bukti Fisik):** Penampilan fasilitas fisik, peralatan pendukung, kebersihan ruang pelayanan, dan sarana teknologi.
2. ***Reliability* (Keandalan):** Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) secara tepat, akurat, dan konsisten.
3. ***Responsiveness* (Daya Tanggap):** Kesiapan dan kerelaan petugas untuk membantu serta memberikan pelayanan secara cepat dan sigap.
4. ***Assurance* (Jaminan):** Pengetahuan, kesopanan, kepastian biaya, serta kemampuan petugas menanamkan kepercayaan dan rasa aman.
5. ***Empathy* (Empati):** Perhatian secara pribadi, kemudahan komunikasi, serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Bendogerit, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar pada Maret hingga Mei 2026. Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam pelayanan penerbitan SKU. Informan terdiri atas 4 (empat) orang:

1. Staf Operator Pelayanan (Bapak Mardianto)
2. Pranata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi (Mbak Robiata Tsania)
3. Pelaku UMKM 1 (Ibu Sri Utami - Pemilik UMKM Batik Sendang Lestari)
4. Pelaku UMKM 2 (Ibu Sri Utami - Pemilik Galeri Batik Sawunggaling & Kuliner Jago Silo Siji)

Teknik pengumpulan data meliputi observasi lapangan, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi teknik (menggabungkan observasi, wawancara, dokumentasi) dan triangulasi sumber (membandingkan data dari petugas dan masyarakat penerima layanan). Analisis data menerapkan Model Interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi dan Fasilitas Pelayanan

Kantor Kelurahan Bendogerit berlokasi di Jalan Patimura No. 92, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar (berpindah dari lokasi lama Jalan Kalasan sejak 2 Januari 2025). Gedung kantor pelayanan baru ini memiliki sarana prasarana yang sangat representatif, bersih, serta dilengkapi pendingin ruangan (AC), ruang tunggu yang nyaman, Pojok Baca, Tempat Bermain Anak, ruang laktasi, toilet terpisah, serta jalur ramah disabilitas.

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Tabel 1. Matriks Evaluasi Kualitas Pelayanan SKU di Kelurahan Bendogerit

No	Dimensi SERVQUAL	Temuan Lapangan & Hasil Evaluasi	Status Kualitas
1	***Tangibles*** (Bukti Fisik)	Gedung baru bersih, nyaman, ber-AC. Dilengkapi Pojok Baca, Area Bermain Anak, dan komputer terintegrasi digital.	**Sangat Baik** *(Kendala: Jaringan internet terkadang lambat)*
2	***Reliability*** (Keandalan)	Pengerjaan SKU sesuai SOP, estimasi waktu 10-15 menit di loket dan 1-2 jam total hingga TTD Lurah. Data akurat tanpa kesalahan.	**Sangat Baik** *(Kendala: Penundaan jika Lurah dinas luar)*
3	***Responsiveness*** (Daya Tanggap)	Petugas sigap menyambut warga, membantu pengisian formulir, dan responsif via WA Center/Sistem digital.	**Sangat Baik** *(Kendala: Berkas pengantar RT/RW kadang belum lengkap)*
4	***Assurance*** (Jaminan)	Pelayanan **GRATIS (Rp 0)** tanpa pungutan liar, kepastian hukum berkas dijamin sah untuk perbankan/bantuan.	**Sangat Baik**
5	***Empathy*** (Empati)	Petugas melayani secara ramah, santun, komunikatif, dan sabar bimbing warga sepuh/awam teknologi.	**Sangat Baik**

1. ***Tangibles*** **(Bukti Fisik):** Fasilitas fisik di Kantor Kelurahan Bendogerit sangat memadai. Ruang pelayanan bersih dan tertata rapi. Kehadiran Pojok Baca dan Tempat Bermain Anak mempermudah para pelaku UMKM yang mengurus perizinan sambil membawa keluarga.
2. ***Reliability*** **(Keandalan):** Keandalan petugas (Bapak Mardianto) terbukti dari kecermatan pemeriksaan syarat KTP/KK dan surat pengantar RT/RW. Penerbitan SKU berjalan presisi tanpa kesalahan ketik nama atau jenis usaha.

3. ***Responsiveness*** **(Daya Tanggap):** Petugas dengan cepat tanggap memberikan bantuan saat pemohon mengalami kesulitan pengisian data. Saluran WA Center juga dikelola secara aktif untuk menjawab pertanyaan syarat administrasi.
4. ***Assurance*** **(Jaminan):** Kelurahan Bendogerit menjamin seluruh proses penerbitan SKU dilaksanakan secara transparan dan bebas dari biaya (Rp 0 / Gratis). Dokumen yang diterbitkan dijamin keabsahannya untuk pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) maupun bantuan dinas.
5. ***Empathy*** **(Empati):** Petugas mengedepankan budaya Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun (5S). Sikap empati ditunjukkan saat petugas secara sabar mendampingi pelaku usaha mikro yang kurang paham alur administrasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik pada pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) bagi pelaku UMKM di Kelurahan Bendogerit Kota Blitar secara umum sudah berjalan sangat baik, memuaskan, dan efektif. Pemenuhan lima dimensi SERVQUAL (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) terbukti diwujudkan melalui penyediaan sarana yang nyaman, kepatuhan SOP, ketepatan data, kepastian tanpa biaya, serta sikap ramah petugas. Kendala yang dihadapi terbatas pada faktor teknis eksternal seperti gangguan koneksi internet serta ketiadaan pimpinan secara fisik di tempat saat agenda dinas luar kantor.

Saran

1. **Penguatan Infrastruktur Jaringan:** Kelurahan Bendogerit disarankan melakukan peningkatan kapasitas *bandwidth* internet dan jaringan cadangan (*backup line*) guna mengatasi kendala teknis *server* saat pelayanan.
2. **Penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE):** Untuk mengantisipasi keterlambatan dokumen saat Lurah menghadiri rapat dinas luar, disarankan agar menerapkan sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE) tersertifikasi.
3. **Sosialisasi Persyaratan Administrasi:** Ditingkatkan sosialisasi persyaratan SKU melalui grup RT/RW dan kanal media sosial resmi kelurahan agar warga membawa dokumen pengantar lengkap sejak awal.

DAFTAR PUSTAKA

Alaslan, A. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Amba, R., Saleky, S., & Sahertian, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 112-124.

Awaludin, M., dkk. (2024). Penerapan Metode SERVQUAL dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan Jasa Administrasi Desa. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pelayanan Publik*, 6(1), 45-58.

Badan Pusat Statistik Kota Blitar. (2024). *Kota Blitar dalam Angka 2024*. Blitar: BPS Kota Blitar.

Fadiah Salsabila, N. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengajuan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. *Jurnal Publika*, 10(3), 889-901.

Fibrianti, D. (2025). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Tata Sejahtera*, 11(1), 33-46.

Kamelia Nuzul, & Rahman, K. (2025). Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Perawang. *Jurnal Governance and Local*

Politics, 7(1), 15-28.

Kusumatrisna, A. L., dkk. (2023). *Analisis Karakteristik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Mu'ti, A., Bernardianto, & Sion. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kecamatan Jelai Kabupaten Sukamara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial*, 5(2), 201-215.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Safira, M. (2024). Optimalisasi Pelayanan pada Kelurahan Katimbang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(1), 67-79.

Sari, S., Arlan, Agus Sya'bani, & Mahdalina. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) pada Kantor Desa Tumbukan Banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Pelayanan Publik & Otonomi Daerah*, 12(2), 145-158.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.