



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 5890-5898

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor

Istiaji Gatut Hamungkasi, Amiruddin, Ayu Kurnia Utami, Djunaedi

Adm. Publik, IISIP YAPIS Biak

[istiajigatut@gmail.com](mailto:istiajigatut@gmail.com), [amir.iisipyapisbiak@gmail.com](mailto:amir.iisipyapisbiak@gmail.com), [utamiayukurnia@gmail.com](mailto:utamiayukurnia@gmail.com), [haji.bosdjun.2011@gmail.com](mailto:haji.bosdjun.2011@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor, untuk mengetahui faktor - faktor yang menjadi hambatan dalam kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor. Jenis penelitian digunakan penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan segala jenis keadaan yang sudah ada, baik itu fenomena alami atau keadaan kejadian buatan manusia, keadaan yang dimaksud bisa seperti bentuk, aktivitas, karakteristik, hubungan, perubahan, perbedaan, dan kesamaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor dilihat dari pegukurannya yaitu menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan sebagai berikut: indikator Tangible, indikator Reability, indikator Responsibility, indikator Assurance, indikator Emphaty, dari kelima indikator tersebut menunjukkan hasil yang positif (baik). Namun pada indikator Tangible pada sub indikator ketepatan pegawai masuk kantor masih kurang dalam melakukan pelayanan, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor buka tepat jam 08.00. WIT namun masih terdapat pegawai yang terlambat tidak sesuai dengan jam pelayanan yang terpasang di papan pengumuman dan juga indikator Responsibility, terdapat respon keluhan pengguna layanan ini kurang maksimal. Hal itu terlihat dari minimnya partisipasi pengguna layanan dalam memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang ada di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor. Faktor-faktor yang menjadi hambatan Kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor yaitu kurangnya Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan dilapangan dan kurangnya sarana dan prasarana. sehingga ini merupakan faktor yang menjadi hambatan dilapangan dalam melakukan pelayanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor.

*Kata kunci:* Kualitas Pelayanan Publik, Dinas Perindustrian, Perdagangan Kabupaten Biak Numfor

### 1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan modern, khususnya di era globalisasi yang sarat dengan perkembangan teknologi, tuntutan transparansi, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan (Siti Nabawiyah et al., 2024). Dalam konteks ini, instansi pemerintah dituntut tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki nilai tambah berupa kecepatan, ketepatan, kepastian hukum, serta kepuasan masyarakat (Alawi et al., 2025). Fenomena ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai sejauh mana suatu pemerintah daerah mampu menjawab kebutuhan warganya sekaligus bersaing dengan daerah lain dalam menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif (I. H. Kusnadi et al., 2020).

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis, terutama dalam mendukung pertumbuhan ekonomi melalui pengembangan industri dan perdagangan (Sari et al., 2022). Fungsi lembaga ini tidak hanya terbatas pada pemberian layanan administratif seperti perizinan usaha, tetapi juga mencakup pembinaan UMKM, fasilitasi pemasaran produk lokal, serta pengawasan distribusi barang kebutuhan pokok. Dengan cakupan tanggung jawab yang begitu luas, kualitas pelayanan publik yang diberikan instansi ini menjadi faktor penentu bagi keberhasilan pembangunan daerah, khususnya dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (N. P. A. R. Kusnadi, 2025). Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor masih jauh dari harapan masyarakat. Berbagai keluhan muncul, antara lain prosedur pelayanan yang berbelit-belit, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya kedisiplinan aparatur yang berdampak pada rendahnya kepuasan penerima layanan (Novanti & Meirinawati, 2024).

Dalam literatur administrasi publik, kualitas pelayanan umumnya dianalisis dengan mengacu pada model SERVQUAL yang meliputi indikator reliability, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy (Laili et al., 2024). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut mampu menjelaskan secara komprehensif kualitas pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk pelayanan kesehatan, pendidikan, maupun perizinan. Misalnya, penelitian Sinambela (2017) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik akan tercapai apabila penyelenggara mampu menghadirkan transparansi, kepastian waktu, serta sikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Muryono et al., 2024). Namun, studi serupa yang dilakukan pada konteks daerah kepulauan, khususnya di wilayah Papua seperti Kabupaten Biak Numfor, masih sangat terbatas. Padahal, karakteristik geografis, kondisi sosial budaya, serta keterbatasan infrastruktur di wilayah ini sangat berpotensi menimbulkan kesenjangan antara teori pelayanan publik dan implementasi di lapangan. Inilah yang menjadikan penelitian ini memiliki urgensi dan kebaruan, karena berupaya mengisi ruang kosong kajian empiris mengenai kualitas pelayanan publik di daerah kepulauan (Renggo Geni et al., 2024).

Alasan lain yang mendasari pentingnya penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara standar pelayanan minimal yang ditetapkan melalui regulasi nasional dengan praktik yang dijalankan di daerah. Secara normatif, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan mandat kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara profesional, transparan, dan akuntabel (Dinda Widia Utami et al., 2024). Namun, implementasi di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor menunjukkan masih lemahnya kepatuhan terhadap prinsip-prinsip tersebut. Situasi ini menimbulkan pertanyaan kritis: mengapa pelayanan publik di instansi ini belum mampu memenuhi harapan masyarakat meskipun pedoman dan standar telah ditetapkan secara jelas? Pertanyaan ini menggambarkan adanya implementation gap yang perlu dianalisis secara mendalam (Johana Noviantika & Myrna, 2025).

Keadaan canggih dewasa ini, di mana teknologi informasi telah banyak digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai daerah, semakin mempertegas kesenjangan tersebut. Di sejumlah daerah lain, penerapan sistem digital seperti online licensing service atau e-government platform telah berhasil meminimalisasi birokrasi berbelit serta mempercepat proses layanan (Yusman et al., 2024). Namun, di Kabupaten Biak Numfor, penerapan teknologi semacam ini masih menghadapi kendala besar, baik karena keterbatasan infrastruktur, kapasitas SDM, maupun minimnya inovasi birokrasi. Penelitian ini menjadi penting karena berupaya menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor dapat diukur, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat upaya peningkatan kualitas tersebut (Leni Kusumawati & Firmansyah Kusumayadi, 2024).

Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) dalam dua aspek utama. Pertama, secara akademik penelitian ini berkontribusi dalam memperluas cakrawala kajian pelayanan publik dengan menyoroti konteks daerah kepulauan yang selama ini kurang mendapat perhatian ilmiah (Erawati & Making, 2023). Kedua, secara praktis penelitian ini dapat memberikan masukan konkret bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik, baik melalui perbaikan mekanisme kerja, penguatan kapasitas aparatur, maupun pemanfaatan teknologi informasi (Adam & Kapojos, 2023).

Berdasarkan latar belakang dan analisis kesenjangan tersebut, maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: (1) Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor?; dan (2) Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor? Pertanyaan ini akan dijawab melalui analisis empiris yang menggabungkan indikator kualitas pelayanan publik dengan realitas implementasi birokrasi di daerah kepulauan (Tuhumena, 2023).

Tujuan penelitian ini adalah, pertama, untuk mengetahui secara mendalam kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor; dan kedua, untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang menyebabkan pelayanan publik di instansi ini belum optimal (Muhammad Al Fajrin & Jaenab, 2023). Hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan teori administrasi publik, khususnya dalam kajian kualitas pelayanan, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah agar dapat membangun pelayanan publik yang lebih efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Yusrianingsih & Irawan, 2023).

## 2. Metode Penelitian

## 2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena sosial secara mendalam berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan (Elsa Putri & Kusmilawaty Kusmilawaty, 2024). Penelitian deskriptif kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengungkap realitas yang kompleks terkait kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor (Dhelvia Devitha Shalihah et al., 2024).

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai bentuk pelayanan yang diberikan, persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut, serta faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Silalahi et al., 2025). Dengan metode ini, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, deskripsi, serta narasi dari para informan, bukan dalam bentuk angka statistik. Hal ini penting mengingat fokus penelitian adalah pada pengalaman, pandangan, dan dinamika interaksi yang dialami oleh aparatur pemerintah maupun masyarakat sebagai penerima layanan (Sitepu et al., 2025).

Ukuran penelitian ini didasarkan pada kedalaman informasi, bukan jumlah responden. Oleh karena itu, volume data diperoleh secara replikasi alami melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sampai mencapai titik jenuh (data saturation). Pada titik ini, informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak ditemukan lagi temuan baru yang signifikan (Arliandi & Septiani, 2025).

## 2.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada tiga aspek utama yang saling berkaitan. Pertama, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor secara menyeluruh (Reni Cahyani et al., 2025). Kedua, penelitian menganalisis kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (berwujud), yang meliputi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan; reliability (keandalan), yang mencakup konsistensi serta ketepatan pelayanan; responsiveness (ketanggapan), yang menekankan pada kecepatan dan kesiapan aparatur dalam melayani; assurance (jaminan), yang berkaitan dengan kepastian hukum, etika, dan kredibilitas aparatur; serta empathy (empati), yang menekankan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat (Hidayat et al., 2023). Ketiga, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik di instansi tersebut. Dengan fokus ini, penelitian tidak hanya berupaya menggambarkan fenomena pelayanan publik, tetapi juga menelusuri akar permasalahan yang dapat dijadikan dasar dalam merumuskan kebijakan perbaikan pelayanan publik di daerah (Muhammad Akbar & Jaenab Jaenab, 2023).

## 2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ditetapkan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor yang beralamat di Jalan Goa Jepang, Biak. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan beberapa pertimbangan penting. Pertama, instansi ini memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung pengembangan ekonomi daerah melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun pelaku usaha (Dila Wulandari Batubara & Eka Purnama Sari, 2023). Kedua, terdapat sejumlah keluhan dari masyarakat terkait prosedur pelayanan yang dinilai berbelit-belit, keterbatasan fasilitas penunjang, serta rendahnya tingkat kedisiplinan aparatur dalam memberikan pelayanan (Muh. Bahtiar & Karti Aprianti, 2023). Ketiga, hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis kualitas pelayanan publik di instansi tersebut, sehingga penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kondisi pelayanan sekaligus menyajikan rekomendasi yang solutif untuk perbaikan di masa mendatang (Anggraini et al., 2023).

## 2.4. Subjek dan Sumber Data

Subjek penelitian adalah individu yang dipilih sebagai sumber informasi utama. Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu menentukan informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam proses pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor. Subjek penelitian terdiri dari pejabat struktural dan masyarakat pengguna layanan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Informan Penelitian

No Jabatan/Peran	Jumlah Orang
1 Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan	1 orang
2 Sekretaris Dinas	1 orang
3 Kepala Bidang Perindustrian	1 orang
4 Masyarakat pengguna layanan	2 orang
Total	5 orang

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait, observasi terhadap aktivitas pelayanan, serta dokumentasi langsung yang mencerminkan kondisi nyata di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi seperti laporan kinerja dinas, peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik, arsip-arsip penting, serta literatur pendukung lain yang relevan dengan fokus penelitian (Putra & Yanti, 2024).

## 2.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa perangkat penting. Pertama, panduan wawancara yang berisi daftar pertanyaan terbuka dan bersifat fleksibel, sehingga memungkinkan peneliti menggali informasi secara lebih mendalam dari para informan (Almuhajir Haris, 2024). Kedua, pedoman observasi yang mencakup daftar kategori yang diamati, seperti perilaku aparatur, mekanisme pelayanan, ketersediaan fasilitas, serta pola interaksi dengan masyarakat (Farida Hanifah et al., 2024). Ketiga, pedoman dokumentasi yang digunakan untuk menelusuri dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan dengan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh alat bantu teknis seperti buku catatan, alat tulis, dan perangkat rekam (audio) yang berfungsi untuk mendokumentasikan hasil wawancara maupun observasi secara lebih akurat. Seluruh instrumen tersebut disusun secara sistematis agar dapat memudahkan replikasi prosedur penelitian oleh peneliti lain dengan kondisi yang serupa (Suarni & Haryatiningsih, 2023).

## 2.6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dan mendalam, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama, yaitu observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi langsung dilakukan dengan mencatat kondisi nyata mengenai proses pelayanan di kantor dinas, mencakup alur pelayanan, kedisiplinan pegawai, serta pemanfaatan sarana dan prasarana. Kegiatan observasi dilakukan secara berulang pada jam kerja yang berbeda untuk memastikan konsistensi data. Selanjutnya, wawancara mendalam (in-depth interview) dilakukan dengan lima informan menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin, di mana peneliti menyiapkan panduan pertanyaan namun tetap memberikan ruang fleksibilitas agar informan dapat menjelaskan secara lebih luas. Wawancara dilakukan secara berulang guna memverifikasi konsistensi jawaban. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, sementara informan pendukung meliputi sekretaris, kepala bidang, serta masyarakat pengguna layanan. Teknik ketiga adalah studi dokumentasi, yakni pengumpulan data dari dokumen resmi instansi, seperti standar pelayanan, laporan kinerja, notulen rapat, serta regulasi yang terkait dengan pelayanan publik. Data dokumentasi ini berfungsi sebagai pelengkap sekaligus pembanding untuk memvalidasi hasil observasi dan wawancara (Fira Safira & Amirulmukminin Amirulmukminin, 2023).

## 2.7. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri atas empat tahapan utama. Tahap pertama adalah pengumpulan data (data collection), di mana data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan prosedur lapangan yang telah ditetapkan. Selanjutnya, pada tahap kondensasi data (data condensation), data mentah yang terkumpul diseleksi, dipilah, dan dipadatkan agar sesuai dengan fokus penelitian, sementara informasi yang tidak relevan dieliminasi untuk menjaga keakuratan analisis. Tahap berikutnya adalah penyajian data (data display), yaitu menyusun data yang telah dikondensasi dalam bentuk matriks, tabel, maupun narasi sehingga lebih mudah dipahami dan dianalisis secara mendalam. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan (conclusion drawing/verification), di mana kesimpulan mulai dirumuskan sejak awal proses pengumpulan data hingga tahap akhir. Untuk menjaga validitas, dilakukan proses verifikasi melalui triangulasi sumber dengan cara membandingkan data dari berbagai sumber sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan (Sudirman et al., 2022).

### 3. Hasil dan Diskusi

Tabel 2. Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor

Indikator SERVQUAL	Sub-Indikator	Temuan Fakta (Wawancara/Observasi)	Keterangan Tambahan
Tangible (Berwujud)	Penampilan pegawai	Kepala Dinas: penggunaan pakaian dinas & atribut sesuai aturan; Masyarakat: pegawai rapi & seragam kompak.	Penampilan mendukung profesionalitas & disiplin kerja.
	Kedisiplinan pegawai	Sekretaris: jam kerja Senin–Kamis 08.00–15.00, Jumat 08.00–15.30; Masyarakat: masih ada pegawai terlambat meski kantor buka sesuai jadwal.	Disiplin cukup baik, namun ketepatan hadir pegawai perlu ditingkatkan.
Reliability (Keandalan)	Kecermatan pelayanan	Masyarakat: pelayanan izin usaha, industri, dan pasar murah dilakukan dengan baik dan teliti.	Pegawai dinilai cermat dalam prosedur administrasi.
	Standar pelayanan	Kabid Perindustrian: SOP berbasis <i>service excellent</i> diterapkan; Masyarakat: sebagian tidak mengetahui adanya standar tertulis.	SOP ada, tetapi sosialisasi kepada pengguna layanan masih lemah.
Responsiveness (Ketanggapan)	Merespons masyarakat	Kepala Dinas & Sekretaris: salam, sapaan, dan ramah tamah bagian dari <i>service excellent</i> .	Pegawai konsisten memberi salam dan menyapa masyarakat.
	Ketepatan waktu pelayanan	Masyarakat: penerbitan izin usaha cepat bila syarat lengkap.	Respon cepat, proses tidak memakan waktu lama.
Assurance (Jaminan)	Jaminan tepat waktu	Sekretaris: izin usaha langsung diproses bila syarat lengkap; Masyarakat: izin usaha diterbitkan sesuai janji.	Kepastian waktu pelayanan cukup baik.
	Kepastian biaya	Kepala Dinas: biaya terintegrasi sistem pelayanan; Masyarakat: biaya sesuai kwitansi & peraturan, dapat dibayar via bank.	Transparansi biaya sudah jelas & sesuai aturan.
Empathy (Empati)	Mendahulukan kepentingan masyarakat	Masyarakat: pelayanan ramah, sopan, mendahulukan sesuai nomor antrian.	Pelayanan sesuai asas <i>first come first serve</i> .
	Tidak diskriminatif	Masyarakat: pelayanan adil, sesuai urutan antrian tanpa pembedaan.	Tidak ada perlakuan diskriminatif; pelayanan setara.

Tabel 3. Faktor–Faktor Hambatan Kualitas Pelayanan Publik

Faktor Hambatan	Dasar Hukum/Konteks	Temuan Lapangan (Wawancara/Observasi)	Implikasi terhadap Kualitas Pelayanan
Kurangnya Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur	UU 1945: negara wajib memenuhi hak dasar warga.	Kepala Dinas (Yubelius Usior, SE., MM., 19 Mei 2025): kompetensi pegawai minim, menjadi hambatan utama pelayanan.	Kinerja organisasi tidak optimal. Pelayanan berjalan tetapi kurang inovatif.
	UU No. 25 Tahun 2009: pelayanan publik harus transparan, efisien, dan akuntabel.	Kabid Perindustrian (Drs. Markus Ba'dung, M.Si., 19 Mei 2025): meskipun SDM terbatas, aparat tetap bersemangat melayani sesuai fungsi.	Potensi keterlambatan dan ketidaktepatan dalam pelayanan.
Kurangnya Sarana dan Prasarana	UU No. 23 Tahun 2014: pemerintah daerah wajib meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang responsif dan efisien.	Kepala Dinas (Yubelius Usior, SE., MM., 19 Mei 2025): fasilitas seperti komputer, printer, dan wifi sering rusak/gangguan.	Menurunkan efisiensi dan kecepatan pelayanan.
		Sekretaris Dinas (Markus M. Ronsumbre, SH., M.Hum., 20 Mei 2025): jumlah perangkat minim; bila rusak harus meminjam ke bagian lain; kendaraan dinas sudah tua dan tidak efektif.	Membatasi daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan masyarakat. Meningkatkan potensi keluhan masyarakat karena proses pelayanan melambat.

#### 3.1. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban negara yang dijalankan melalui pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sebagai bentuk tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya kepastian hukum, akuntabilitas, efisiensi, serta transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam konteks otonomi daerah, tanggung jawab tersebut diperkuat lagi oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menegaskan kewenangan pemerintah daerah dalam menetapkan standar pelayanan minimal. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Biak Numfor, khususnya pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan, harus mencerminkan standar pelayanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2017), yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis terhadap kelima dimensi tersebut menghasilkan gambaran yang relatif komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik pada dinas ini.

Dimensi tangible mencakup kondisi fisik pelayanan, mulai dari penampilan petugas, sarana prasarana, hingga aksesibilitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penampilan pegawai sudah cukup baik, seragam rapi, dan sikap sopan santun menjadi ciri khas pelayanan. Proses pelayanan juga relatif mudah diakses oleh masyarakat, meskipun ditemukan masalah pada kedisiplinan sebagian aparatur dalam hal ketepatan waktu hadir di kantor. Penggunaan komputer dan fasilitas lainnya sudah mendukung pelayanan, walaupun masih terdapat keterbatasan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum aspek tangible berada pada kategori baik, namun masih menyisakan celah perbaikan khususnya dalam aspek disiplin dan kelengkapan fasilitas.

Reliability berhubungan dengan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai standar secara konsisten. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pegawai cukup cermat dalam melaksanakan pelayanan, khususnya pelayanan perizinan yang berbasis teknologi online. Standar pelayanan telah disusun berdasarkan prinsip service excellent, meskipun tidak semua masyarakat mengetahui keberadaan standar tersebut. Fakta ini menegaskan adanya ketimpangan antara penyusunan regulasi internal dan sosialisasinya kepada masyarakat. Secara umum, keandalan pegawai dinilai baik, tetapi aspek komunikasi publik masih perlu diperbaiki agar masyarakat lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam proses pelayanan.

Dimensi responsiveness menggambarkan kesigapan pegawai dalam merespons kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan cukup ramah, memberikan salam, dan menyapa masyarakat dengan baik. Hal ini menumbuhkan kesan positif bagi pengguna layanan. Namun, indikator merespons keluhan masyarakat masih kurang optimal. Minimnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan saran atau kritik menandakan bahwa sistem pengelolaan umpan balik belum berjalan efektif. Secara objektif, meskipun ketanggapan petugas dalam pelayanan rutin dinilai baik, kelemahan dalam mengelola keluhan tetap menjadi catatan yang harus diperhatikan.

Assurance mencakup kepastian waktu, biaya, legalitas, dan keamanan dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator ini relatif sangat baik. Proses pelayanan memiliki kepastian waktu yang jelas, biaya sesuai dengan ketentuan resmi, dan sudah terintegrasi dalam sistem online. Hal ini meminimalkan potensi penyalahgunaan maupun pungutan liar. Pegawai juga memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat melalui sikap ramah serta kesigapan dalam menjawab kebutuhan pengguna layanan. Namun, perlu dicatat bahwa capaian positif ini tetap bergantung pada konsistensi sistem dan integritas aparatur. Jika sistem terganggu atau aparat lalai, maka kepercayaan publik dapat menurun dengan cepat.

Dimensi empathy berhubungan dengan kepedulian dan perhatian pegawai terhadap masyarakat. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pegawai bersikap ramah, sopan, dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Pengguna layanan dilayani sesuai urutan antrian dan tidak dibedakan berdasarkan status sosial. Pegawai juga berusaha memahami kebutuhan masyarakat melalui interaksi yang personal, misalnya dengan memberi sapaan hangat saat melayani. Fakta ini mengindikasikan bahwa dimensi empathy menjadi salah satu kekuatan utama Dinas Perindustrian dan Perdagangan Biak Numfor, karena pelayanan yang humanis mampu menciptakan loyalitas masyarakat terhadap institusi publik.

Secara keseluruhan, analisis lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang relatif baik, meskipun masih ada aspek yang perlu dibenahi, seperti kedisiplinan aparatur, keterbatasan sosialisasi standar pelayanan, dan mekanisme pengelolaan keluhan masyarakat.

### **3.2. Faktor-Faktor yang Menjadi Hambatan Kualitas Pelayanan Publik**

Selain mengukur kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua hambatan utama, yaitu rendahnya kompetensi sumber daya manusia aparatur dan keterbatasan sarana prasarana.

Pegawai merupakan tulang punggung pelayanan publik. Berdasarkan data per 21 Mei 2025, jumlah pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor sebanyak 47 orang, namun hanya sekitar 12 pegawai yang memenuhi kualifikasi kompetensi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Kepala Dinas menegaskan bahwa minimnya kompetensi ini menjadi hambatan serius dalam memberikan pelayanan yang optimal. Hal serupa diakui oleh Kepala Bidang Perindustrian, meskipun ia menekankan bahwa semangat aparatur tetap tinggi.

Kurangnya kompetensi ini dapat dikaitkan dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menyebutkan bahwa kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Ketiadaan pelatihan dan pengembangan SDM yang memadai membuat pegawai tidak mampu beradaptasi dengan tuntutan pelayanan berbasis teknologi dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Generalisasi dari temuan ini menunjukkan bahwa tanpa

peningkatan kompetensi SDM, kualitas pelayanan publik di Biak Numfor akan sulit ditingkatkan meskipun terdapat dukungan regulasi dan teknologi.

Hambatan kedua adalah keterbatasan sarana dan prasarana. Pelayanan publik yang efektif memerlukan dukungan perangkat keras dan lunak yang memadai, mulai dari komputer, printer, jaringan internet, hingga kendaraan operasional. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa komputer dan printer sering mengalami kerusakan, jaringan wifi tidak stabil, dan kendaraan dinas sudah berusia tua sehingga tidak lagi efisien. Kondisi ini disampaikan baik oleh Kepala Dinas maupun Sekretaris Dinas.

Keterbatasan sarana ini berdampak langsung pada keterlambatan pelayanan, menurunkan efisiensi, dan menimbulkan keluhan masyarakat. Menurut teori kualitas pelayanan, sarana prasarana termasuk dalam indikator tangible yang berkontribusi signifikan terhadap persepsi kualitas. Jika fasilitas tidak memadai, maka pelayanan tidak akan berjalan sesuai standar meskipun pegawai memiliki semangat kerja tinggi.

Generalitas dari temuan ini menunjukkan bahwa masalah sarana prasarana bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga berhubungan dengan alokasi anggaran daerah, kebijakan prioritas pembangunan, serta perhatian pimpinan terhadap kualitas layanan publik.

#### 4. Kesimpulan

Kualitas pelayanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor dilihat dari pegukurannya yaitu dengan menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan sebagai berikut: indikator Tangible, indikator Reability, indikator Responsibility, indikator Assurance, indikator Emphaty, dari kelima indikator tersebut menunjukkan hasil yang positif (baik). Namun pada indikator Tangible pada sub indikator ketepatan pegawai masuk kantor masih kurang dalam melakukan pelayanan, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor buka tepat jam 08.00. Wit namun masih terdapat pegawai yang terlambat tidak sesuai dengan jam pelayanan yang terpasang di papan pengumuman dan juga indikator Responsibility, terdapat respon keluhan pengguna layanan ini kurang maksimal. Hal itu terlihat dari minimnya partisipasi pengguna layanan dalam memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang ada di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor. 2. Faktor-faktor yang menjadi hambatan Kualitas pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor yaitu kurangnya Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan dilapangan dan kurangnya sarana dan prasarana. sehingga ini merupakan faktor yang menjadi hambatan dilapangan dalam melakukan pelayanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor. Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Pertama, dinas perlu terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengikuti perkembangan teknologi terbaru serta menyesuaikan dengan regulasi pemerintah yang terus diperbarui. Hal ini penting agar pegawai mampu memberikan pelayanan yang relevan, efisien, dan sesuai standar yang berlaku. Kedua, diperlukan upaya untuk menambah kompetensi personil aparatur melalui program pengembangan kompetensi, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan profesional. Ketiga, bagi para pegawai, kedisiplinan dalam menjalankan tugas harus menjadi prioritas, termasuk mematuhi aturan jam kerja dengan datang tepat waktu serta menyelesaikan pekerjaan sesuai ketentuan. Kepala dinas juga diharapkan lebih tegas dalam menegakkan aturan, misalnya dengan memberikan teguran lisan kepada pegawai yang masih melanggar, agar tercipta pelayanan yang lebih maksimal. Keempat, dinas perlu mengajukan anggaran tambahan kepada Pemerintah Kabupaten Biak Numfor untuk mendukung peningkatan kompetensi aparatur serta memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana yang masih kurang, sehingga hambatan teknis dalam pelayanan dapat diminimalisir dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat lebih terjamin.

#### Referensi

1. Adam, G. A., & Kapojos, P. (2023). Penerapan Perlakuan Akuntansi Aset Tetap Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 144–151. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.50874>
2. Alawi, M. N., Affandi, N., & Umaliyahati, U. (2025). Pengaruh Tunjangan Kerja dan Budaya Kerja terhadap Disiplin Kerja Melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Banten. *JAMPARING: Jurnal Akuntansi Manajemen Pariwisata Dan Pembelajaran Konseling*, 3(1), 489–506. <https://doi.org/10.57235/jamparing.v3i1.5216>
3. Almuhammad Haris. (2024). Efektivitas Program Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Barrudalam Pemberdayaan Pengrajin Batu di Tampung Cinae. *INDONESIAN JOURNAL OF ANALISIS PUBLIC POLICY AND INNOVATION*, 1(2), 41–47. <https://doi.org/10.71324/hgbsa928>
4. Angraini, V. D., Hartono, B., & Budiani, I. T. (2023). Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 1844–1857. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1434>
5. Arliandi, N. D., & Septiani, Y. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2869>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

---

- Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lebak. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 4(1), 29–35. <https://doi.org/10.54371/jms.v4i1.815>
6. Dhelvia Devitha Shalihah, Purwatiningsih Purwatiningsih, & Elmira Siska. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan Dan Perindustrian Kota Bogor. *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 357–371. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v2i1.689>
  7. Dila Wulandari Batubara, & Eka Purnama Sari. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara). *Journal of Creative Student Research*, 1(1), 286–306. <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i1.1138>
  8. Dinda Widia Utami, Ahla, A., & Siswanto, A. (2024). Efektifitas Strategi Pemberdayaan UMKM Pada Dinas Koperasi, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bondowoso. *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, 2(2), 88–92. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i2.237>
  9. Elsa Putri, & Kusmilawaty Kusmilawaty. (2024). Analisis Penerapan Sistem Akuntansi Pemerintahan Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sumatera Utara. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(2), 215–223. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i2.1269>
  10. Erawati, T., & Making, O. O. T. (2023). Keterlambatan Pembayaran Gaji Dan Tertib Administrasi Keuangan Dan Kinerja Keuangan Pada Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lembata. *Jurnal E-Bis*, 7(1), 330–340. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v7i1.1167>
  11. Farida Hanifah, Utang Suwaryo, & Dede Sri Kartini. (2024). Kinerja Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya terhadap Program Pusat Pengembangan Industri Kerajinan (PIK) Tahun 2021-2023. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5(1), 80–93. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i1.3034>
  12. Fira Safira, & Amirulmukminin Amirulmukminin. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Kota Bima. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 312–330. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i4.253>
  13. Hidayat, E., Pramono, T., Fachruddin, I., & Artha Prissando, F. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 29–40. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.139>
  14. Johana Noviantika, R., & Myrna, R. (2025). Penganggaran Berbasis Kinerja pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah, Perdagangan, dan Perindustrian Kota Cirebon. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAIP)*, 7(1), 140–145. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i1.1206>
  15. Kusnadi, I. H., Dinarwati, S., & Suparman, A. (2020). Kinerja Bidang Pengelolaan Pasar Dalam Pemungutan Retribusi Pasar Pada Dinas Koperasi, UMKM, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Subang. *The World of Financial Administration Journal*, 24–46. <https://doi.org/10.37950/wfaj.v1i1.756>
  16. Kusnadi, N. P. A. R. (2025). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali (Studi Kasus Bidang Perdagangan Luar Negeri). *Socio-Political Communication and Policy Review*. <https://doi.org/10.61292/shkr.277>
  17. Laili, A., Robby, R. R., & Arini, E. R. (2024). Analisis Efektivitas dan Pertumbuhan Retribusi Pasar Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Blitar. *Journal of Science Nusantara*, 4(4), 161–169. <https://doi.org/10.28926/jsnu.v4i4.1670>
  18. Leni Kusumawati, & Firmansyah Kusumayadi. (2024). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bima. *Anggaran : Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 81–90. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v1i3.546>
  19. Muh. Bahtiar, & Kartini Aprianti. (2023). Pengaruh Teamwork Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bima. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(4), 01–12. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i4.629>
  20. Muhammad Akbar, & Jaenab Jaenab. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bima. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, 2(1), 01–18. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i1.986>
  21. Muhammad Al Fajrin, & Jaenab. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Iklim Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Pada Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Kota Bima. *JUMABI: Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(2), 124–136. <https://doi.org/10.56314/jumabi.v1i2.143>
  22. Muryono, D., Saptawan, A., & Abduh, M. (2024). Implementasi Strategi Pembinaan Industri Kecil Menengah Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Prabumulih. *Journal of Law & Policy Review*, 2(2), 225–232. <https://doi.org/10.34007/jlpr.v2i2.639>
  23. Novanti, H. D., & Meirinawati, M. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Berbasis Website Link and Match ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. *Publika*, 619–630. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n2.p619-630>
  24. Putra, M. A., & Yanti, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i1.21>
  25. Renggo Geni, R., Anisah, A., Jasrial, J., & Ayu Ningrum, T. (2024). Hubungan Lingkungan Kerja dengan Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Family Education*, 4(1), 65–70. <https://doi.org/10.24036/jfe.v4i1.159>
  26. Reni Cahyani, Prof. Dr. Hadiyanto, M. E., Dr. Rifma M. Pd., & Nikmah Hayati, M. P. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. *IJAM-Edu (Indonesian Journal of Innovation in Administration or Management in Education)*, 2(2), 99–110. <https://doi.org/10.24036/ijam-edu.2.2.99-110>
  27. Sari, A. Y., Duadji, N., & Faedlulloh, D. (2022). Manajemen Strategi Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Pagar Alam dalam Menyalurkan Modal Usaha Melalui Program BPUM. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(2), 233–244. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v4i2.178>
  28. Silalahi, E. E., Manu, R. E. H. R., & Data, A. (2025). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Aksesibilitas Laporan Keuangan Terhadap Kualitas Laporan Keuangan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Journal Economic Education, Business and Accounting*, 4(1), 335–346. <https://doi.org/10.35508/jeeba.v4i1.19544>
  29. Sitepu, M. R., Malikhah, I., & Insan, M. Y. (2025). Analisis Rancangan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 1068–1076. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14972>

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2869>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

---

30. Siti Nabawiyah, Nuraisyah, & Ani Susanti. (2024). Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Paser Kalimantan Timur. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(12). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i12.5882>
31. Suarni, W. H., & Haryatiningsih, R. (2023). Tingkat Kepuasan Eksportir Terhadap Pelayanan Ekspor Di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Sukabumi. *Bandung Conference Series: Economics Studies*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bceses.v3i1.5953>
32. Sudirman, I., Aisha, A. N., Monang, J., & Iskandar, T. F. (2022). Perancangan Sistem Informasi Basis Data IKM Binaan Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(6), 1155. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022963058>
33. Tuhumena, C. W. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi oleh Komitmen Organisasional pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Papua. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 29–36. <https://doi.org/10.55264/jumabis.v7i2.143>
34. Yusman, H., Syeikh, S., & Yamali, F. R. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 9(1), 100. <https://doi.org/10.33087/jmas.v9i1.1522>
35. Yusrianingsih, Y., & Irawan, I. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Koperasi, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(3), 148–166. <https://doi.org/10.55606/jurimbik.v3i3.533>