

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Pontianak**Viranty Firmanila**Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : virafirmanila@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Pontianak. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yaitu kurang maksimalnya pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek Penelitian adalah pegawai Badan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak yang terlibat dalam pelayanan pembuatan SIUP dan masyarakat yang mengurus pembuatan SIUP. Hasil penelitian ini adalah secara keseluruhan kualitas pelayanan pembuatan SIUP yang dilaksanakan oleh BP2T Kota Pontianak belum maksimal. Dimensi kualitas pelayanan yang terkait pembuatan SIUP seperti *tangibility*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* harus diperbaiki untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil penelitian, saran yang diberikan yaitu memperbaiki kualitas pelayanan seperti menambah fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, meningkatkan kedisiplinan dan kehandalan serta mengelola pengaduan sesuai dengan prosedur.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, *tangibility*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Abstract

The purpose of this study is to describe and analyze the quality of business trading license service (SIUP) in Pontianak City. The title of this study was appointed by the problems that occur in the service of making business trading license which giving rise to complaints from the public due to the lack of maximum of the service. This research uses descriptive study with a qualitative approach. The study subjects were employees of Badan Perizinan Terpadu (BP2T) Pontianak City that involved in the making of business trading license (SIUP) service and also people who managed the making of business trading license (SIUP) service. The result of this study is that the overall quality of SIUP service process which performed by BP2T Pontianak City is not good enough. Dimensions of service quality related to the process of making SIUP which are *tangibility*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, and *emphaty* must be improved to provide maximum service quality. The results recommend Badan Perizinan Terpadu (BP2T) Pontianak City to improve the quality of services such as adding physical facilities, equipment, personnels, discipline and reliability as well as managing the complaint in accordance with procedures.

Keywords : *Quality*, *Service*, *tangibility*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Kebijakan otonomi daerah dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, seyogyanya memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan penyelenggaraan pemerintah daerah. Disamping itu pula pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan serta meningkatkan pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pengertian otonomi daerah dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yaitu hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pergeseran paradigma tersebut diatas mengarah pada asas desentralisasi seperti yang terkandung dalam salah satu asas otomoni daerah. Desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang nyata, luas dan bertanggung jawab dimana prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan karakteristik daerah menjadi dasar pelaksanaan penyelenggaraan otonomi daerah. Desentralisasi dalam Undang-Undang No.32 Tahun 2004 adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Demikian pula dalam esensi otonomi daerah, pelaksanaan asas desentralisasi ini artinya memberikan kebebasan seluas-luasnya pemerintah daerah untuk melaksanakan urusan rumah tangganya, meningkatkan pembangunan serta mengoptimalkan pelayanan dengan caranya sendiri.

Salah satu bentuk semangat otonomi daerah dalam melaksanakan desentralisasi adalah adanya perubahan dalam sistem pelayanan publik. Hal ini dikarenakan desentralisasi juga memberikan tekanan pada sistem pelayanan publik dengan dibentuknya berbagai peraturan-peraturan daerah dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Seyogyanya desentralisasi mengalihkan sebagian besar urusan pemerintahan ke daerah telah menjadikan pemerintah daerah sebagai lembaga penyelenggara layanan publik yang utama. Hal ini artinya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah daerah juga menjadi hal yang sangat penting dan vital bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Kota Pontianak sebagai salah satu daerah otonom juga memberikan perhatian penuh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain sebagai aparat yang berkewajiban melayani masyarakat, potensi yang dapat digali oleh pemerintah daerah Kota Pontianak adalah jasa dan perdagangan. Hal ini dikarenakan secara geografis Kota Pontianak tidak memiliki potensi sumber daya alam yang memadai. Hal inilah yang senyatanya dilakukan oleh pemerintah Kota Pontianak yang menjadikan jasa dan perdagangan sebagai salah satu potensi pendapatan bagi Kota Pontianak, sehingga pelayanan terkait jasa dan perdagangan harus diberikan secara maksimal.

Bentuk pelayanan yang berkaitan dengan jasa dan perdagangan ini adalah pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk membina, mengarahkan, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha dibidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha. Berdasarkan hal tersebut

pembuatan SIUP ini menjadi penting bagi masyarakat yang ingin melegalkan usaha perdagangannya. Pemerintah sebagai penyedia layanan tentu harus dapat memberikan pelayanan yang prima terkait pembuatan SIUP ini. Dalam pelaksanaan pelayanan SIUP itu sendiri proses dalam penerbitan SIUP juga penting. Karena hasil yang baik dari proses pembuatan SIUP akan melahirkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Di Kota Pontianak pelayanan pembuatan SIUP ini dilaksanakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T). BP2T dibentuk berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) mempunyai tugas pokok membantu kepala daerah dalam merumuskan kebijakan teknis dalam penyelenggaraan Pemerintahan dibidang pelayanan publik. Dengan demikian, BP2T membantu menjalankan regulasi yang ditetapkan oleh Walikota dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, salah satunya dalam pelayanan pembuatan SIUP. BP2T merupakan badan penyelenggara perizinan terpadu yang mana pelayanan diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu atap maupun melalui satu pintu.

Dalam pelayanan pembuatan SIUP, Pemerintah Kota Pontianak telah membuat regulasi terkait hal tersebut. Salah satunya adalah dengan menetapkan Standar dan Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2011. Peraturan Walikota ini menjelaskan mengenai persyaratan, prosedur dan waktu pelaksanaan yang menjadi acuan dalam pembuatan SIUP. Pada Pasal 3 Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2011 disebutkan bahwa tujuan

ditetapkannya Standar dan Prosedur Pelayanan Perizinan adalah meningkatkan kualitas penyelenggaraan perizinan kepada masyarakat dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

Salah satu inovasi dan reformasi pelayanan yang dilaksanakan BP2T terkait pelayanan pembuatan SIUP adalah waktu penyelesaian pembuatan SIUP dalam satu hari. Hal ini diterangkan dalam Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2011 tentang Standar dan Prosedur Pelayanan Perizinan. Dalam PERWA tersebut juga memuat persyaratan, prosedur, biaya, masa berlaku dan waktu penyelesaian perizinan. Inovasi dalam pembuatan SIUP ini tentu mengundang ketertarikan bagi masyarakat untuk melegalkan dan mendaftarkan usaha perdagangannya kepada pemerintah.

Dalam satu tahun SIUP yang dikeluarkan oleh BP2T sebanyak 2750 izin. Hal ini menunjukkan SIUP merupakan salah satu izin yang cukup banyak dikeluarkan oleh BP2T. Disamping itu pula berbagai inovasi seperti biaya perizinan gratis dan pelaksanaan pelayanan hanya satu hari kerja yang diberikan badan perizinan tersebut semakin memudahkan pemohon dalam mengurus pembuatan izin. Dengan banyaknya jumlah SIUP yang dikeluarkan ini, tentu dapat dilihat bagaimana pelayanan pembuatan SIUP itu berjalan. Apakah telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil pre-survey pada Praktek Pengalaman Kerja (PPK) penulis pada tahun 2012, penulis menemukan fenomena bahwa dalam pelayanan pembuatan SIUP ternyata tidak berjalan sesuai dengan komitmen pemerintah Kota Pontianak untuk memberikan pelayanan perizinan SIUP selama satu hari kerja. Pelayanan pembuatan SIUP ini dalam Peraturan Walikota nomor 55 Tahun 2011 tentang Standar dan Prosedur

Pelayanan Perizinan Terpadu ditetapkan bahwa waktu pelayanan pembuatan SIUP ini selama satu hari kerja, namun dalam pelaksanaannya peneliti berasumsi belum demikian.

Dari tanggal 1 April 2013 hingga tanggal 5 April 2013 terdapat 47 izin yang masuk, izin yang dicetak dalam hari yang sama berjumlah 18 izin dan selebihnya dicetak bukan pada hari yang sama. Ini artinya bahwa hanya 38% izin dicetak pada hari dimana berkas dimasukkan, dan 62% tidak dicetak pada hari yang sama. Pada cetak izin ini sesungguhnya pembuatan SIUP belum sepenuhnya selesai karena pada Standar dan Prosedur Pelayanan, izin SIUP selesai jika sudah ditanda tangani oleh Kepala BP2T. Sedangkan jika proses cetak saja lebih dari satu hari, maka peneliti berindikasi bahwa pembuatan SIUP ini lebih dari satu hari. Dalam hal ini peneliti berasumsi bahwa pelayanan pembuatan SIUP masih belum tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Selain hal diatas, peneliti berasumsi terdapat beberapa fenomena lain dalam pelayanan pembuatan SIUP ini. Dan dengan adanya inovasi pelayanan, jumlah pemohon juga semakin meningkat. Meningkatnya jumlah SIUP yang harus dikeluarkan BP2T tidak diiringi dengan bertambahnya jumlah pegawai yang terlibat dalam pelayanan pembuatan izin SIUP. Peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat menghambat proses pelayan pembuatan SIUP. Karena jika jumlah SIUP yang dikeluarkan meningkat, namun tidak diimbangi dengan bertambahnya sumber daya manusia yang memadai tentu menimbulkan hambatan dalam pembuatannya. Sumber daya manusia dalam pembuatan SIUP ini sangat berperan dari proses awal pelayanan mulai dari pengecekan berkas hingga penandatanganan SIUP untuk mengeluarkan izin tersebut tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut diatas, tentu terdapat penyebab terkait hal tersebut. Melalui penelitian ini peneliti ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan pembuatan SIUP di Kota Pontianak. Apakah sesuai dengan apa yang telah dicanangkan oleh pemerintah. Maka dari itu, penulis merasa permasalahan ini menarik untuk diteliti.

2. Rumusan Permasalahan

Melihat dari latar belakang dan fokus penelitian, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang dilaksanakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.

4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan. Selain itu dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan terutama pada bidang pelayanan publik.
- b. Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah memberikan masukan kepada instansi terkait yaitu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak. Dengan harapan instansi terkait dapat melaksanakan pelayanan dengan baik dan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama pada pembuatan SIUP.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Menurut Kloter (Dalam Rusli, 2013:165) Pelayanan Publik merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Kloter berpendapat bahwa pelayanan publik aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bidang kehidupan tertentu yang bersifat kolektif untuk kepentingan umum. Hal senada juga diungkapkan oleh Moenir (dalam Rusli, 2013:165-166):

Penyelenggara pelayanan adalah seseorang atau badan yang bertugas memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dalam bentuk barang atau jasa. Dengan demikian pelayanan pemerintah dapat dilakukan oleh sebuah badan atau perseorangan yang ditunjuk mewakili atau atas nama pemerintah melakukan tugas tugas pelayanan sebagaimana yang dituntut masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya baik berupa barang atau jasa.

Berdasarkan pengertian diatas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Hardianyah (2011:101) kualitas pelayanan publik yang baik melalui pelayanan terpadu satu atap setidaknya ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu :

- a. *Tangibility* (perwujudan), yaitu adanya fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai.
- b. *Realibility* (kehandalan), yaitu adanya kemampuan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan, jaminan tepat waktu dan memuaskan.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan/respon) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (Jaminan) yaitu pelayanan yang diberikan harus sopan dan dapat dipercaya.
- e. *Emphaty* (Empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

2. Metode Penelitian

Penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Pontianak adalah dengan metode deskriptif. Dalam Moleong (2011:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Subjek pada penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Adapun informan Sekretaris Badan Pelayanan Perizinan Terpadu selaku Pelaksana Tugas (Plt). Kabid Pelayanan Perizinan selaku implementor. Aparatur yang terlibat langsung dalam pelayanan pembuatan SIUP yang berjumlah empat orang. Dalam teknik *snowball sampling* yang menjadi informan adalah masyarakat yang mengurus perizinan SIUP sejumlah enam orang.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Proses dalam analisis data pada penelitian ini dilakukan melalui dua tahap yaitu analisis sebelum di lapangan dan analisis data di lapangan. Analisis data sebelum di lapangan dilakukan masih bersifat belum sementara terhadap data-data

yang ada. Analisis data di lapangan dilakukan dengan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011:246) yang antara lain Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Adapun hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini adalah :

- a. *Tangibility* (wujud) dalam kualitas pelayanan pembuatan SIUP meliputi fasilitas fisik, perlengkapan serta pegawai. Dalam pelayanan pembuatan SIUP fasilitas fisik pelayanan cukup baik, hanya masih ada kebutuhan sarana yang belum dilengkapi terkait meja pelayanan, yang guna memudahkan masyarakat dalam mengisi formulir. Perlengkapan dalam pelayanan masih mengalami kekurangan seperti *printer* dan *genset*. Perlengkapan tersebut sangat berperan dalam proses percetakan surat izin sehingga perlu untuk dipenuhi. Selain kedua hal tersebut pegawai juga mempunyai andil yang sangat besar dalam pelayanan pembuatan SIUP. Jumlah pegawai dan kedisiplinan pegawai masih kurang. Pegawai mempunyai peran yang besar dalam pembuatan SIUP, dengan jumlah yang cukup serta disiplin yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. *Realibility* (Kehandalan) terkait kemampuan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan, jaminan tepat waktu dan memuaskan. *Realibility*

(Kehandalan) pelayanan pembuatan SIUP masih belum terpenuhi. Hal ini dikarenakan pelayanan pembuatan SIUP yang tidak selalu tepat waktu, sehingga pelayanan masih belum memuaskan. Tidak tepatnya waktu penyelesaian pembuatan SIUP ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu perlengkapan, kurangnya SDM serta kepentingan pejabat yang bersangkutan diluar pelayanan.

- c. *Responsiveness* (Ketanggapan/Respon) dalam pelayanan pembuatan SIUP terkait pemberian pelayanan secara tanggap dengan kebutuhan masyarakat. Dari hasil penelitian disimpulkan pelayanan pembuatan SIUP ini cukup tanggap dengan kebutuhan masyarakat terkait kemudahan masyarakat dalam membuat SIUP dengan mengadakan kegiatan Jemput Izin. Namun dalam pelayanan pembuatan SIUP masih belum merespon pengaduan yang disampaikan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan penyampaian pengaduan belum dikelola dengan maksimal sesuai dengan prosedur yang ada.
- d. *Assurance* atau jaminan dalam pelayanan pembuatan SIUP yang dilaksanakan oleh BP2T sudah berjalan dengan baik. Pelayanan pembuatan SIUP sudah sopan dan dapat dipercaya. SIUP yang dikeluarkan oleh BP2T mempunyai dasar hukum yang jelas dan berlaku untuk seluruh wilayah Republik Indonesia, sehingga memberikan jaminan kepada masyarakat yang memilikinya.
- e. *Empahty* yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang

baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan pembuatan SIUP komunikasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik, hanya terkadang masih ada masyarakat yang kurang terbuka mengenai jenis usahanya, sehingga salah menentukan KBLI.

2. Keterbatasan Studi

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sulitnya mengumpulkan data karena informan yang berasal dari masyarakat ada yang menolak untuk diwawancarai. Selain itu, informan juga melibatkan pejabat yang biasanya dihadapkan pada kesibukan tugasnya sehingga cukup sulit untuk ditemui.

3. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran aparatur pemerintah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian serta memberikan bantuan dan masukan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Literatur

- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Moleong, Lexy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Remaja Rosada Karya : Bandung.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung : Hakim Publishing.

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara, 2008.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung : Alfabeta.

----- . 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Tangkilisan, Hassel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Grasindo.

Tohardi, Ahmad. 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan*. Pontianak : Prodi IP FISIP Untan.

Rujukan Elektronik

http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik

Firman, Firdaus.2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Kantor Pelayanan Umum dan Perizinan Kabupaten Solok Selatan*, melalui

<http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20317178-T31549-Analisis%20kualitas.pdf>

Wahyudi. 2010. *Analisis Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Pekalongan*, melalui <http://perpus.fkip.ups.web.id/v5/?mod=opaq.koleksi.form&page=148&perpus=pusat&barcode=X1300033>

Sumber Peraturan / Undang-Undang

Undang-Undang Otonomi daerah. Surabaya : Serba Jaya.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Umum

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Asas-asas Pelayanan

Peraturan Walikota Pontianak Nomor 55 Tahun 2011 tentang Standar dan Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak

Sumber Lain-Lain

Bahan Ajar Metodologi Penelitian Kualitatif oleh Ahmad Tohardi, 2012.

Buku profil Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T). 2012. Pontianak : BP2T.

Kota Pontianak Dalam Angka 2012. 2012. Pontianak : Badan Pusat Statistik Kota Pontianak.

Paduan Kebijakan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). 2010. Jakarta : Direktorat Jendral Perdagangan Dalam Negri.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : VIRANTY FIRMANILA
NIM / Periode lulus : E42009083/ 2013
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : virafirmanila@gmail.com/ 085750770907

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN
(SIUP) DI KOTA PONTIANAK**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal Prodi IP

H. Wijaya Kusuma, MA, Ph.D
NIP . 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 17 Juli 2013

(VIRANTY FIRMANILA)