

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BENGKAYANG

Oleh:
AGUSTINUS GUGUN
NIM. E42010045

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
Pontianak dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : gugunagustinus02@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang. Skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan SIUP yaitu kurang maksimalnya pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan yang disebabkan oleh beberapa faktor dan permasalahan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian adalah pegawai Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Bengkayang yang terlibat dalam pembuatan SIUP dan masyarakat yang sedang mengurus pembuatan SIUP. Hasil penelitian ini secara keseluruhan adalah kualitas pelayanan pembuatan SIUP yang diselenggarakan oleh BPMPT Kabupaten Bengkayang masih belum maksimal. Dimensi kualitas pelayanan yang terkait pembuatan SIUP seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* harus diperbaiki untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Berdasarkan tujuan dan hasil penelitian, saran yang diberikan kepada BPMPT Kabupaten Bengkayang sebagai penyelenggara pelayanan SIUP yaitu meningkatkan kualitas sumber daya aparatur (SDA), menambah fasilitas fisik terkait peralatan yang menunjang pelayanan SIUP, meningkatkan kedisiplinan dan kehandalan pegawai serta mengelola sarana pengaduan sesuai dengan prosedur.

Kata-kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles.

THE SERVICE QUALITY OF MAKING TRADING LICENSE IN AGENCY INVESTMENT AND LICENSING SERVICES INTEGRATED OF BENGKAYANG REGENCY

Abstract

The written of essay in order to description and analytic service quality of making trading license in agency investment and licensing services integrated of Bengkayang regency. The title of the essay appointed based on problems that occur in the service of making the trading license. Maximal care in making trading license is caused by several factors and problems that exist in the agency of agency of investment and integrated licensing waiter of Bengkayang regency. This study used descptive qualitative approach. Research subjects are employes of investment and licensing services integrated gorged districts involved in the manufacture of the trading license and the people who are taking care of making the trading license. The overall result of the manufacturing services business license held by the investment entity and unified licensing service is still not up to the district gorged. Based on the research objectives and research, advice giventoe the board of investment and integrated licensing services as providers of care is to improve quality, resources such as adding apparatuses, add physical facilities related equipment and tools that support the service, improve disipline and reliability of employees and to manage the means of complaints in accordance with the procedure.

Keywords: Quality, Service, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga kualitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Kabupaten Bengkayang sebagai salah satu daerah otonom yang memberikan perhatian terhadap pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang berkaitan dengan jasa dan perdagangan ini adalah pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). SIUP merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat membina, mengarahkan, mengawasi dan menertibkan kegiatan usaha dibidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha.

Berdasarkan hal tersebut pembuatan SIUP ini menjadi penting bagi masyarakat yang ingin melegalkan usaha perdagangannya. Pemerintah Kabupaten Bengkayang sebagai penyedia layanan tentu harus dapat memberikan pelayanan yang prima terkait pembuatan SIUP ini. Dalam pelaksanaan pelayanan SIUP ini sendiri menjadi penting karena hasil yang baik dari proses pembuatan SIUP akan melahirkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Dalam pelayanan pembuatan SIUP, Pemerintah Kabupaten Bengkayang telah membuat regulasi terkait hal tersebut. Salah satunya adalah dengan menetapkan standar dan prosedur pelayanan perizinan SIUP yang diatur dalam Peraturan Menperindag No. 46/M-DAG/PER/9/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-Dag/Per/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Peraturan Menteri Perdagangan ini menjelaskan mengenai persyaratan, prosedur dan waktu pelaksanaan yang menjadi acuan dalam pembuatan SIUP. Selain itu, didalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 46 Tahun 2009 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tersebut juga memuat biaya, masa berlaku dan waktu penyelesaian Pembuatan SIUP. Didalam Peraturan tersebut dijelaskan bahwa penerbitan SIUP di BPPMPT Kabupaten Bengkayang dengan standar waktu 5 hari

kerja. Sedangkan masa berlaku SIUP adalah 5 tahun setelah itu harus diperpanjang.

Selain itu, jumlah SIUP yang diterbitkan di BPPMPT Kabupaten Bengkayang saat ini sudah cukup banyak masyarakat yang mengurus izin usaha perdagangannya. Berdasarkan data, dapat dilihat bahwa dalam satu tahun SIUP yang dikeluarkan oleh BPPMPT sebanyak 228 izin. Dengan demikian, menunjukkan masih cukup banyak masyarakat yang mengurus izin SIUP nya di BPPMPT Kabupaten Bengkayang. Disamping itu, dengan ditetapkannya standar waktu dan prosedur penerbitan SIUP tentu dapat dilihat bagaimana pelayanan pembuatan SIUP tersebut berjalan. Apakah telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil pre-survey, penulis menemukan fenomena berdasarkan data yang diperoleh dari BPPMPT yang menunjukkan bahwa dalam pelayanan pembuatan SIUP ini ternyata tidak berjalan dengan standar waktu yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia yaitu 5 hari kerja.

Berdasarkan data, menunjukkan bahwa masih begitu banyaknya izin yang diterbitkan tidak tepat waktu. Dari jumlah keseluruhan jumlah SIUP yang diterbitkan pada tahun 2013 yaitu 228, terdapat 127

izin yang dapat diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan yaitu kurang dari atau tidak lebih dari 5 hari. Dan masih terdapat 101 izin yang tidak dapat diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Artinya bahwa, dari total keseluruhan izin SIUP yang diterbitkan pada tahun 2013, sebanyak 44 persen SIUP yang diterbitkan lebih dari waktu yang telah ditentukan yaitu 5 hari kerja. Dan sebanyak 56 persen SIUP yang diterbitkan dengan tepat waktu. Fenomena diatas menunjukkan bahwa masih tingginya tingkat ketidaksesuaian izin SIUP yang diterbitkan tidak tepat waktu. Misalnya saja pada bulan Januari hanya 6 izin yang diterbitkan tepat waktu dari jumlah keseluruhan izin yaitu 20 izin. Pada cetak izin SIUP ini sesungguhnya pembuatan izin belumlah sepenuhnya selesai karena pada standar prosedur pelayanan, izin SIUP selesai jika sudah ditandatangani oleh Kepala BPPMPT. Sedangkan jika sampai pada proses cetak saja memakan waktu hingga 8 hari atau 1 minggu, maka peneliti berindikasi bahwa pembuatan SIUP ini bisa saja memakan waktu yang lebih lama misalnya 1 minggu bahkan 2 minggu. Dalam hal ini peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan pembuatan SIUP di BPPMPT Kabupaten Bengkayang masih belum tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dari uraian fenomena di atas, maka peneliti merasa perlu untuk membahas lebih dalam mengenai “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang”.

2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas serta pembatasan masalah yang ada maka dirumuskan masalah penelitiannya yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang?”.

3. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan permasalahan diatas, ditentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

- a. Untuk mendeskripsikan proses pelayanan SIUP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kualitas pelayanan SIUP di BPMPT Kabupaten Bengkayang belum maksimal.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan tambahan pengetahuan dan referensi bagi peneliti dalam bidang pelayanan publik khususnya dalam pelayanan di sektor perizinan. Dan dapat menjadi masukan untuk pegawai khususnya di bidang pelayanan dan administrasi pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bengkayang.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka teori

a. Kualitas

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas menurut Tangkilisan (2005:209) merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan, serta kondisi yang selalu berubah.

Berkaitan dengan kualitas, diyakini bahwa harapan pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang dan jasa, karena pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan (Tangkilisan, 2005:213). Berdasarkan pendapat di atas, masyarakat sebagai penerima layanan mempunyai peranan dalam menentukan kualitas pelayanan pembuatan SIUP.

b. Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Berkaitan dengan definisi pelayanan, terdapat beberapa teori para ilmuwan yang menjelaskan mengenai pelayanan. Menurut Kotler dalam Dwiyanto (2010:8) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Senada dengan pendapat di atas, Soetopo dalam Napitupulu (2007:164) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Davidow dan Uttal

dalam Surjadi (2009:57) menyatakan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (Whatever enhances customer satisfaction).

Dari beberapa pendapat di atas, disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan pembuatan SIUP yang dilaksanakan oleh BPMPT Kabupaten Bengkayang dengan penyelenggaraan perizinan terpadu satu atap/satu pintu atau one stop service. Pelayanan satu atap ataupun satu pintu tergolong dalam pola penyelenggaraan publik terpadu. Melihat kondisi pelayanan pembuatan SIUP yang diselenggarakan oleh BPMPT Kabupaten Bengkayang, maka dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang ini peneliti menggunakan indikator berupa pemikiran Fitzsimmons (1994) dalam Sedarmayanti (2009:254) mengenai dimensi kualitas pelayanan

untuk menganalisis dan mendiskripsikan kualitas pelayanan pembuatan SIUP pada BMPPPT Kabupaten Bengkayang dimana pada teori tersebut menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan dipengaruhi oleh *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (pertanggungjawaban), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (terjamah).

2. Metode penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif yakni penelitian yang bersifat deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan bagaimana pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Bengkayang. Penelitian kualitatif ini dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena apa saja yang ada pada badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP), dan alasan lain mengapa peneliti memilih metode kualitatif karena peneliti berpendapat bahwa temuan-temuan dalam penelitian kualitatif lebih menjawab persoalan sebenarnya dari pada hanya sekedar angka-angka serta peneliti berharap akan menemukan makna dibalik fenomena yang terjadi dilapangan.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BMPPPT Kabupaten Bengkayang merupakan salah satu dari sekian banyak instansi pemerintahan di Kabupaten Bengkayang yang berperan dalam memberikan pelayanan publik. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Demikian pula yang dilakukan oleh BMPPPT Kabupaten Bengkayang melalui Visi dan Misi yang dipaparkannya. Salah satu pelayanan yang menjadi perhatian pemerintah Kabupaten Bengkayang adalah SIUP. Selain karena alasan SIUP merupakan berkas yang sangat penting bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan usaha perdagangan, disamping itu karena Kabupaten Bengkayang merupakan salah satu Kabupaten yang berbatasan langsung dengan Serawak-Malaysia. Dengan adanya SIUP ini, diharapkan sektor perdagangan Kabupaten Bengkayang dapat tertata dan lebih terkendali dan lebih meningkatkan usaha dan daya saing masyarakat yang melakukan usaha perdagangan.

Disamping itu pula, pihak pemerintah daerah Kabupaten juga terus melakukan berbagai usaha perbaikan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang perizinan melalui infrastruktur serta

sumber daya aparatur yang dimiliki. Hal ini terbukti dengan kedudukan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang berubah menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang melalui Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang yang dianggap kurang efektif dan tidak efisien dalam mengembangkan Penanaman Modal serta melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan terpadu.

Namun dalam pelaksanaannya hingga saat ini masih ditemukan berbagai macam masalah, misalnya prosedur pembuatan SIUP yang tidak jelas dan waktu penerbitan izin yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur. Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan pembuatan SIUP ini peneliti menggunakan indikator pemikiran Fitzsimmons (1994) dalam Sedarmayanti (2009:254) mengenai dimensi kualitas pelayanan yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (pertanggungjawaban), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), dan Tangibles (terjajah).

1) *Reliability* (Kehandalan)

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2009:254), Reliability

(kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan benar; jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan. Berdasarkan pengertian diatas, kehandalan petugas dapat dilihat dari bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pembuatan SIUP dengan tepat dan benar sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada masyarakat.

Pada proses penandatannya, seluruh izin yang ditandatangani oleh pejabat terkait melalui Bagian Hukum Sekretariat Daerah yang memakan waktu cukup lama. Sedangkan untuk izin yang ditanda tangani oleh Kepala BPMPT seperti SIUP salah satunya relatif lebih cepat karena penandatanganan hanya melibatkan bidang perizinan di BPMPT. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya peneliti menemukan fenomena yang berbeda yaitu Peneliti menemukan bahwa penerbitan SIUP ini sendiri tidaklah memakan waktu hanya 5 hari sesuai SOP yang ditetapkan melainkan ada yang memakan waktu sampai 1-2 minggu ada juga yang tepat waktu 5 hari sudah selesai. Fenomena tersebut peneliti temukan dari pernyataan 4 (empat) orang masyarakat yang peneliti wawancarai. Seluruh informan yang berjumlah empat (4) orang tersebut mengatakan bahwa pembuatan izin di BPMPT ini memakan waktu paling lambat satu (1) sampai dua (2) minggu dan

itu tergantung dari ada atau tidaknya pejabat yang bertugas memverifikasi dan menandatangani izin seperti Kepala bidang perizinan dan Kepala Badan.

Dari hasil pengamatan peneliti terkait masalah kepentingan pejabat yang bertugas memverifikasi dan menandatangani izin, memang prosedur dalam penerbitan SIUP ini harus melalui verifikasi dan pengecekan dari petugas perizinan terlebih dahulu mengenai kelengkapan administrasi dan persyaratan dari pemohon kemudian jika sudah lengkap dan di setujui oleh pejabat verifikasi baru diajukan ke Kepala Badan untuk ditanda tangani. Proses inilah yang terkadang memakan waktu lama, karena kepentingan pejabat yang tidak selalu ada di kantor pada saat jam pelayanan. Peneliti berpendapat bahwa, prosedur pelayanan yang memakan waktu lama seharusnya dihilangkan atau diubah. Dengan adanya aturan-aturan khusus yang mengatur tentang pelayanan perizinan, termasuk standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, perlu di perlu adanya koordinasi dan sinkronisasi yang baik antar tim teknis perizinan mengenai pelimpahan wewenang pelayanan perizinan. Hal ini perlu dilakukan terkait lamanya proses izin karena kepentingan pejabat maupun tim teknis di bidang perizinan, mengingat jumlah tenaga aparatur di BPMPT yang sangat terbatas

baik pejabat struktural maupun pelaksana di masing-masing bidang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa realibility (kehandalan) petugas dalam memberikan pelayanan SIUP masih belum terpenuhi. Dikarenakan pelayanan SIUP yang tidak tepat waktu sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Sehingga pelayanan SIUP ini masih belum memuaskan. Walaupun masyarakat sendiri tidak merasa terbebani dengan keterlambatan tersebut, namun tetap saja pelayanan SIUP yang dilaksanakan oleh BPMPT Kabupaten Bengkayang masih belum maksimal. Tidak tepat waktu penyelesaian SIUP ini disebabkan oleh beberapa hal seperti tenaga aparatur di BPMPT Kabupaten Bengkayang masih kurang, pejabat penanda tangan dan verifikasi izin yang terkadang tidak ada ditempat pada waktu jam pelayanan.

2) *Responsiveness* (Pertanggungjawaban)

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan terkait *responsiveness* (pertanggungjawaban) adalah mengenai pembuatan SIUP ini, BPMPT sudah cukup tanggap dengan kebutuhan masyarakat. Dari pernyataan kepala bidang perizinan bahwa pihak BPMPT sendiri sudah cukup tanggap dan ingin memenuhi kebutuhan informasi dan penjelasan kepada masyarakat yang masih belum

mengerti akan prosedur dan persyaratan pembuatan SIUP melalui berbagai kegiatan dan media seperti pemasangan baliho dan sosialisasi ke berbagai kesempatan seperti pameran-pameran yang diadakan di Kabupaten Bengkayang. Selain itu, kegiatan sosialisasi dan sambil berjalan sambil jempot bola adalah bentuk dari kegiatan BPMPPPT untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan yang dipastikan cepat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, memang kegiatan seperti ini sudah rutin dilakukan oleh BPMPPPT guna memudahkan dan membantu masyarakat yang ingin mengetahui secara pasti tata cara dan persyaratan pembuatan SIUP ini agar tidak memakan waktu lama.

Selain ketanggapan, respon dalam pelayanan juga termasuk didalam dimensi responsivenes adalah respon pegawai mengenai keluhan dalam pelayanan. Dalam pelayanan SIUP ini sebenarnya sudah ada sarana dan prasana bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya yaitu kotak saran dan pengaduan atau langsung kepada petugas yang ada di loket. Namun dari hasil penelitian, peneliti tidak menemukan tersedianya blanko yang dapat digunakan untuk menulis keluhan dan kotak saran dan pengaduan pun terlihat kosong. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pegawai BPMPPPT bahwa selama ini belum ada

pengaduan dari masyarakat tentang penerbitan SIUP. Diketahui bahwa memang dalam pembuatan SIUP ini masyarakat tidak pernah melemparkan aduan kepada pihak BPMPPPT secara lisan maupun tulisan. hal ini terindikasi karena tingkat kepedulian masyarakat mengenai pembuatan SIUP ini sangatlah kurang. Fenomena yang peneliti temukan saat mewawancarai dengan beberapa masyarakat mengenai aduan dan keluhan terhadap pelayanan SIUP ini yaitu beberapa masyarakat berargumen bahwa selama ini mereka selalu memaklumi atau secara tidak langsung kurang menyadari adanya kekurangan-kekurangan terhadap pelayanan di BPMPPPT ini.

3) *Assurance* (Jaminan)

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2009:254) *Assurance* (jaminan) diartikan sebagai pengetahuan/wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, *respect* terhadap konsumen.

Dari hasil pengamatan peneliti, kesopanan para pegawai dalam melayani masyarakat yang ingin membuat SIUP ini sudah baik. Terlihat dari keramahan para pegawai yang selalu berusaha menjelaskan apa saja yang dipertanyakan oleh masyarakat dengan bahasa yang halus dan lembut. Rata-rata masyarakat yang datang ke loket pelayanan tidaklah selalu untuk mengurus surat izin saja, tetapi juga

banyak diantaranya datang dengan tujuan hanya ingin mengetahui apa-apa saja persyaratan yang harus dilengkapi untuk membuat surat izin. Dalam hal pelayanan kesopanan memang sangat penting bagi setiap pegawai yang melayani dan setiap pegawai harus terbiasa untuk bersikap ramah dan sopan saat melayani. Dengan demikian masyarakat akan merasa nyaman saat dilayani.

Selain kesopanan dalam dimensi *assurance* terkait kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat dipercaya. Terkait dengan penerbitan SIUP ini, surat izin yang dikeluarkan oleh BPMPPPT ini juga harus memiliki jaminan dan dapat dipercaya bagi masyarakat. Pembuatan SIUP yang dilaksanakan oleh BPMPPPT Kabupaten Bengkayang mengacu pada Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagai mana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 46/M-DAG/PER/9/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Dengan demikian dalam hal penerbitan SIUP ini jelas memiliki jaminan dan kekuatan hukum yang dapat dipercaya legalitasnya dari pemerintah pusat.

Selain jaminan bahwa SIUP ini memiliki landasan hukum yang jelas dan dapat dipercaya, jaminan lain dalam hal pelayanan pembuatan SIUP ini adalah jaminan keabsahan SIUP yang tidak keliru dan akurat. Dalam proses penerbitannya, izin yang dikeluarkan oleh BPMPPPT Kabupaten Bengkayang memiliki keabsahan dan tingkat kesalahan yang relatif sangat kecil. Hal ini karena dalam proses pembuatan SIUP, pengecekan berkas atau verifikasi dilakukan oleh Kasubbid, Kabid baru kemudian ke Kepala Badan. Melalui berbagai tahap verifikasi ini, diharapkan SIUP yang diterbitkan oleh BPMPPPT ini tidak keliru karena telah melalui beberapa tahap verifikasi oleh pejabat yang berwenang di BPMPPPT ini sendiri.

4) *Emphaty* (Empati)

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2009:253) dimensi *emphaty* (empati) diartikan sebagai kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat ditemukan bahwa komunikasi dalam pembuatan SIUP ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Jenis SIUP yang dikeluarkan dapat sesuai dengan jenis usaha yang dimiliki oleh masyarakat serta

sesuai dengan permintaan masyarakat apakah ingin membuat baru atau memperpanjang izin. Selain itu, komunikasi yang baik juga sangat membantu masyarakat yang sekiranya belum mengetahui apa-apa saja berkas-berkas persyaratan yang harus dilengkapi ketika ingin membuat izin karena setiap izin yang ingin diterbitkan pasti berbeda syarat dan kelengkapan berkas yang harus dipenuhi oleh pihak masyarakat.

Dari hasil pengamatan peneliti, umumnya pegawai dapat melakukan komunikasi dengan baik melalui loket pelayanan. Pada loket pelayanan ini, masyarakat dapat menanyakan segala hal yang berkaitan dengan pembuatan SIUP dengan leluasa. Jika memang pada tingkat staf masyarakat merasa masih belum puas, komunikasi dapat dilakukan pada Kabid perizinan yang akan menjelaskan secara lanjut. Hal yang biasa dipertanyakan oleh masyarakat adalah mengenai syarat-syarat untuk melengkapi berkas pembuatan izin dan prosedur penerbitan izin yang dimulai dari melengkapi berkas, pemeriksaan lapangan hingga tahap verifikasi berkas dan surat izin diterbitkan. Dan dari setiap hal yang dipertanyakan oleh masyarakat pun biasanya dapat terjawab di loket pelayanan melalui petugas di loket pelayanan.

5) *Tangibles* (Terjemah)

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2009:254) dimensi tangibles (terjemah) memiliki pengertian yaitu penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti : peralatan/kelengkapan yang menunjang pelayanan. Melalui dimensi tangibles (terjemah) ini peneliti akan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan SIUP yang diselenggarakan oleh BPMPPPT Kabupaten Bengkayang terkait penampilan pegawai, fasilitas fisik yang terdiri dari peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan pembuatan SIUP pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang.

Dari hasil pengamatan peneliti terkait mengenai penampilan pegawai BPMPPPT ini sehari-hari para pegawai menyesuaikan dengan aturan yang berlaku bagi seluruh PNS di lingkungan pemerintah Kabupaten Bengkayang yaitu surat edaran Bupati Bengkayang Nomor: 800/09/BKDD-B tanggal 2 januari 2014 Tentang Aturan Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang Tahun 2014.

Selain itu, dari pernyataan beberapa masyarakat, diketahui bahwa selama ini penampilan para pegawai dikantor BPMPPPT ini sudah baik dan tidak sampai mengganggu berjalannya proses

pelayanan. Karena anggapan masyarakat sendiri bahwa para pegawai BPMPT ini pasti juga memiliki aturan tersendiri mengenai cara berpakaian pada saat di kantor dan selama para pegawai ini berpenampilan yang sopan maka tidak ada hal yang terlalu menjadi perhatian terkait penampilan para pegawai di BPMPT ini.

Selain penampilan pegawai, fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana dalam pelayanan tentu menjadi hal yang sangat penting. Sebuah kenyamanan dalam proses pelayanan sangatlah didukung oleh fasilitas fisik yang memadai. Berbagai fasilitas fisik yang mendukung pelayanan, baik yang dirasakan langsung oleh konsumen/masyarakat dari awal ketika datang ke lokasi pelayanan hingga masyarakat tersebut keluar dengan membawa surat izin yang diperolehnya dari lokasi pelayanan maupun sarana dan prasarana yang mendukung para pegawai pada saat melakukan pelayanan dan pemerosesan surat izin di dalam kantor.

Dari hasil wawancara dengan kepala bidang perizinan, peneliti berkesimpulan bahwa fasilitas fisik di BPMPT ini masih sangat kurang. Terbukti dari gedung tempat pelayanan saja masih menyatu dengan instansi lain yaitu Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkayang dan Badan Pengelolaan Perbatasan Kabupaten Bengkayang.

Fenomena di atas memang cukup jelas juga dirasakan oleh peneliti saat melakukan observasi yaitu suasana didalam ruangan tempat kerja pegawai terlihat sempit dengan ruang gerak yang sangat terbatas. Kemudian ditambah lagi dengan penyimpanan berkas-berkas yang terlihat menumpuk di sekitar ruangan kerja pegawai walaupun telah tersusun rapi namun membuat ruang kerja pegawai menjadi sempit.

Kemudian, beberapa fasilitas yang terlihat pada bagian depan loket pelayanan yaitu adanya kursi ruang tunggu bagi masyarakat yang sedang antri, spanduk berupa jenis-jenis izin yang dilayani di BPMPT dan satu buah unit televisi agar masyarakat tidak merasa bosan pada saat menunggu antrian. Namun, dari hasil pengamatan peneliti tidak ada terpasangnya pendingin ruangan seperti kipas maupun AC di ruang tunggu sehingga ruang tunggu pelayanan terasa panas menjelang siang hari. Selain itu, di loket depan ruang tunggu juga peneliti tidak menemukan tersedianya nomor antrian bagi masyarakat yang datang.

Dari pernyataan salah satu masyarakat, bahwa masyarakat juga memiliki harapan kepada pihak BPMPT ini untuk mengadakan tersedianya nomor antrian. Selain sebagai sarana penertiban, adanya nomor antrian juga bisa menjadi sebuah inovasi yang baik dari pihak BPMPT

dalam rangka memaksimalkan pelayanan pembuatan SIUP kepada masyarakat.

Selain fasilitas fisik, dimensi tangibles (terjamah) menurut Fitzsimmons juga mencakup peralatan/perlengkapan. Peralatan/perlengkapan yang dimaksud disini adalah perlengkapan yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan SIUP. Dalam pembuatan surat izin ini pegawai difasilitasi dengan perlengkapan yang cukup memadai. Pada bagian loket, petugas loket depan disediakan buku jurnal, beberapa alat tulis yang digunakan untuk melakukan pencatatan kepada setiap masyarakat yang ingin membuat SIUP. Begitu juga pegawai yang berada di back office yang bertugas mencetak izin, juga dilengkapi dengan komputer dan printer sebagai media cetak surat izin. Dari perlengkapan yang ada ini masih ditemukan kendala yang dialami pegawai dalam pelayanan pembuatan SIUP terkait masalah komputer maupun printer.

D. PENUTUP

a) Simpulan

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang yang dilihat dari dimensi kualitas

pelayanan menurut Fitzsimmons (1994) dalam Sedarmayanti (2009:254) yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (pertanggungjawaban), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), dan Tangibles (terjamah), adalah pelayanan yang diberikan belum maksimal. Hal tersebut disimpulkan sebagai berikut:

1. Reliability (kehandalan) petugas saat melakukan pelayan pembuatan SIUP kepada masyarakat masih belum terpenuhi. Hal ini dikarenakan pelayanan pembuatan SIUP yang tidak selalu tepat waktu, sehingga pelayanan SIUP yang dilaksanakan oleh BPMPT Kabupaten Bengkayang ini belum dirasa memuaskan oleh masyarakat. Tidak tepatnya waktu pembuatan SIUP ini disebabkan oleh kepentingan pejabat penandatanganan dan verifikasi izin yang tidak ada di kantor atau sedang berada diluar saat pelayanan.
2. Responsiveness (pertanggungjawaban) dalam pelayanan pembuatan SIUP terkait dengan kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Dari hasil penelitian disimpulkan pelayanan pembuatan SIUP ini, BPMPT sudah cukup tanggap terhadap kebutuhan masyarakat terkait pembuatan SIUP. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai kegiatan dan usaha dari

BMPPT sendiri yang telah bersosialisasi melalui media cetak seperti baliho dan bersosialisasi ke beberapa kecamatan dan berbagai kesempatan seperti pameran-pameran yang diadakan oleh daerah. Bentuk nyata lainnya dari pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh BMPPT adalah kegiatan sambil berjalan sambil jemput bola ini dimana selain melayani pembuatan SIUP, para petugas juga bersosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pembuatan SIUP ini.

3. Assurance (jaminan) terhadap pelayanan yang diberikan yakni berkaitan dengan pengetahuan/wawasan, kesopanan, santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan SIUP di BMPPT ini sudah sopan dan dapat dipercaya. SIUP yang diterbitkan oleh BMPPT Kabupaten Bengkayang memiliki dasar hukum yang jelas serta dapat dirasakan sendiri oleh masyarakat kegunaannya SIUP ini yaitu sebagai legalitas dan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan bantuan modal dari pihak manapun bagi masyarakat yang ingin mengembangkan usaha perdagangannya.

3. Emphaty (empati) yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Berkaitan dengan hal ini, hasil penelitian menunjukkan empati petugas saat melakukan pelayanan pembuatan SIUP ini sudah dipenuhi dengan baik oleh BMPPT Kabupaten Bengkayang sebagai penyelenggara perizinan. Komunikasi yang dilakukan dalam pembuatan SIUP ini juga sudah berjalan dengan baik. Melalui prosedur pelayanan dan komunikasi yang baik antara pegawai kepada masyarakat membuat pelayanan SIUP yang diselenggarakan oleh BMPPT ini berjalan dengan baik dan masyarakat pun merasa sangat terbantu dan puas dengan prosedur dan kejelasan yang diberikan oleh pegawai BMPPT.

4. Tangibles (terjamah) yaitu penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti : peralatan/kelengkapan yang menunjang pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan terkait penampilan pegawai, fasilitas fisik berupa peralatan/perlengkapan yang menunjang proses pelayanan di BMPPT Kabupaten Bengkayang ini belum cukup baik. Dimulai dari fasilitas fisik yang seperti gedung,

ruang kerja, serta ruangan penyimpanan arsip-arsip yang berkaitan dengan pelayanan perizinan ini masih mengalami beberapa kekurangan.

b) Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini juga menyangkut keterbatasan data yang didapat dalam penelitian. Beberapa informan tidak memberikan keterangan yang jelas dan mendetail bahkan ada beberapa yang menolak sehingga peneliti hanya dapat menghasilkan laporan penelitian dan data yang disesuaikan dengan keterangan yang didapat.

c) Apresiasi

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh keluarga besar Program Studi Ilmu Pemerintahan, Bapak dan Ibu Dosen, Pengelola, Pengasuh, Badan Diklat Provinsi Kalimantan Barat dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten Bengkayang, khususnya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yang telah mengizinkan serta membantu memberikan informasi dan data dalam proses penelitian.

E. REFERENSI

1. Buku-buku:

- Dwiyanto, Agus.2010. *manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajahmada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara.
- Moleong, Lexy. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosada Karya : Bandung.
- Napitupulu. Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Service Satisfaction*. Bandung : P.T.Alumni.
- Pasolog, Harbani.2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Tohardi. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Bandung : Mandar Maju.
- Tohardi, Ahmad (Ed). 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Pontianak: Prodi IP FISIP UNTAN*.
- Sinambela, L.Poltak. Dkk. *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Satori, Djam'an. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik – Teori dan Aplikasi Good Governance*. 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.

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

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

2. Sumber Lain

LAKIP BPMPPT Kabupaten Bengkayang. 2013.

Lembaga Administrasi Negara. 2008. *Operasional Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.

Panduan Kebijakan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). 2010. Jakarta : Direktorat jendral Perdagangan Dalam Negeri.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang *penanaman modal*.

Peraturan daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 10 tahun 2012 Tentang *perubahan atas peraturan daerah Kabupaten Bengkayang nomor 13 tahun 2011 tentang organisasi perangkat daerah*.

Peraturan Menperindag Nomor 46 Tahun 2009.

Peraturan Menperindag Nomor 39 Tahun 2011 Tentang *Perubahan Permendag-No36 Tahun 2007*.

Perda Kabupaten Bengkayang No. 8 Tahun 2003 Tentang *Retribusi Ijin usaha Perdagangan*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Peraturan Pemerintah No.41 Tahun 2007 Tentang *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006.

3. Rujukan Elektronik

Deni Hasri. 2013. Efektivitas Pelayanan Pemberian Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Nagan Raya, melalui <http://denihasri.blogspot.com/2013/05/efektivitas-pelayanan-pemberian-izin.html?m=1>.



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

Jalan A Yani Pontianak, Kode 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 civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : AGUSTINUS GUGUN
NIM / Periode lulus : E42010045 / 2014
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address /HP : gugunagustinus02@gmail.com / 0899162370

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)
PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN BENGKAYANG**

berserta 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.....



Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 22 Januari 2015

(Agustinus Gugun)