

PELAYANAN TERPADU SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI KABUPATEN KUBU RAYA

Daniel Lentasi Sindang

Program Study Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Tanjungpura

Abstrak

Penulisan artikel ini dimaksudkan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. Permasalahan yang menjadi fokus dari artikel ini adalah masih banyaknya pengusaha yang belum memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada hal izin merupakan salah satu syarat bagi beroperasinya suatu usaha. Manfaat dari artikel ini adalah memastikan pelayanan dari petugas agar dapat tercapai dengan mengikuti proses sebagaimana ditetapkan dalam peraturan Bupati Nomor. 22 Tahun 2011. Hasil kajian adalah proses pelayanan tentang kesederhanaan, kejelasan dan ketepatan waktu sangat baik. Berdasarkan rekomendasi diatas, disarankan agar kesederhanaan, kejelasan dan ketepatan waktu dapat ditingkatkan.

Kata Kunci : Pelayanan Terpadu, Kesederhanaan Proses, Kejelasan Prosedur dan kepastian waktu .

Abstract

The purposed of this article is intended to determine the implementation of licensing services of the Board of Investment and Integrated Services (BPMPT) Kubu Raya Regency. The focused problem of this article is many owners who did not have business license trade (Business License) in terms of license are also a prerequisite for the operation of a business. The benefits of this article is to ensure that the officers' services could be achieved by following the process set out in Regents regulation Number. 22 Year 2011. A reviewed of the services' process on simplicity, clarity and timeliness is very good. Based on the above it is suggested that the simplicity, clarity and timeliness can be improved.

Keywords: Integrated Services, Simplicity Processes, Procedures Clarity and certainty of time.

PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN

PENDAHULUAN

Pelayanan publik bidang pelayanan perizinan berdampak nyata terhadap kemajuan Daerah, terutama dalam menciptakan peluang iklim dunia usaha yang berpengaruh langsung terhadap peningkatan perekonomian di daerah. Dampak nyata yang ditimbulkan tersebut maka sector pelayanan publik bidang pelayanan perizinan lebih tepat jika dituangkan dalam rumusan Kebijakan Daerah baik dengan merumuskan struktur kelembagaannya atau pun dalam proses dan mekanisme pelayanannya.

1. Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan pengamatan awal, maka identifikasi masalahnya adalah :

Kesederhanaan dalam memahami prosedur, pedagang dan pengusaha yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan beranggapan bahwa dalam kepengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan tidak lancar, berbelit-belit dan tidak mudah.

Kejelasan yang meliputi persyaratan teknis,petugas (siapa / unit apa) yang bertanggungjawab dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan serta unit apa yang bertanggungjawab dalam penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelayanan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan ada pedagang dan pengusaha yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan beranggapan bahwa dalam kepengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan tidak jelas, tidak tahu siapa yang bertanggungjawab terhadap pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dan siapa yang bertanggung jawab dalam penyelesaian masalah.

Kepastian waktu dalam kepengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan masyarakat menyatakan bahwa belum mengacu pada standar operasional prosedur Kabupaten Kubu Raya yang menetapkan waktu selama 5 (lima) hari kerja setelah pemohon menerima tanda terima berkas dari petugas pembuat Surat Izin Usaha Perdagangan

2. Fokus Dan Rumusan Masalah

Fokus penelitian adalah Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.Berdasarkan fokus tersebut masalah dirumuskan menjadi :

Kesederhanaan, Kejelasan dan Ketepatan waktu dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menelaah kesederhanaan dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.
2. Untuk Mengetahui dan menelaah kejelasan dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.
3. Untuk mengetahui dan menelaah kepastian waktu pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.

Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan dalam pelayanan Secara otomatis, menjadi bahan acuan bagi Pengusaha yang akan mengurus Surat izin Usaha Perdagangan
2. Kejelasan dalam pelayanan menjadi bahan masukan bagi Pengusaha yang akan mengurus Surat izin Usaha Perdagangan
3. Keterpatan waktu akan menjadi bahan evaluasi bagi pihak pelaksana pelayanan Surat izin Usaha Perdagangan.

METODE

1. Jenis Dan Langkah Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan analisi deskriptif. Langkah-langkah penelitian adalah:

1. Menyampaikan surat tugas penelitian.
2. Menemui Kepala Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kepala Bidang Jasa Usaha, Kepala Seksi Bidang Jasa Usaha dan masyarakat yang mengurus izin.
3. Menemui *Back Office* (memverifikasi dan mencetak izin), *Front Office* (menerima berkas dari pemohon dan memeriksa kelengkapannya).
4. Membuat pengelompokan dan mereduksi data dari hasil wawancara dan kunjungan ke unit kerja
5. Membuat kerangka analisis
6. Menganalisis hasil berdasarkan masalah

2. Teknik Dan Alat Pengumpulan Data

1. Teknik ini dipakai terutama untuk mendapatkan data primer terutama yang berkenaan masalah atau kendala yang dihadapi oleh Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, serta untuk mendapatkan data mengenai respon masyarakat terhadap prinsip pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.
2. Alat pengumpulan data yaitu type recorder. Yaitu usaha melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak atau timbul pada obyek yang akan dijadikan sasaran penelitian dengan mempergunakan panca indra mengenai Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Alat dokumentasi terdiri dari buku dan pen, kamera, plash disk MP3 dan peraturan-peraturan.

MEMAKSIMALKAN PELAYANAN PEMERINTAH MELALUI PERIZINAN TERPADU

Sehubungan dengan hal di atas, Siregar (1998:139) mengemukakan beberapa prinsip pelayanan yang baik dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas antara lain :

1. Kemudahan yaitu prosedur pelayanan sangat mudah dimengerti dengan tata pelayanan yang jelas.
2. Kejelasan dan benar yaitu semua persyaratan harus diterangkan secara jelas kepada setiap pemohon.
3. Fasilitas pelayanan publik memadai yaitu masyarakat harus diberikan pelayanan yang baik pada saat menunggu.
4. Terbuka yaitu semua biaya yang dikeluarkan harus dijelaskan.
5. Efisiensi prosedur yaitu pengaturan dari beberapa persyaratan.
6. Jasa pelayanan yang murah yaitu setiap biaya perizinan harus disesuaikan dengan kemampuan masyarakat.
7. Pelayanan yang adil yaitu setiap biaya pelayanan yang diberikan tidak memandang dan membedakan status masyarakat.
8. Pelayanan yang ramah yaitu sikap petugas harus dapat mengundang simpati masyarakat.
9. Pelayanan yang cepat yaitu memberikan pelayanan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.

Prosedur mengenai pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan ditetapkan dengan peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 46/M-DAG/PER/9/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan sehingga masyarakat khususnya pengusaha/pedagang dapat dengan mudah mengetahui dan memenuhi persyaratan pelayanan yang ada serta petugas pelayanan yang ada mampu melaksanakan aturan tersebut secara konsisten. Untuk mengetahui kesederhanaan dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten

Kubu Raya dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang sedang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu

Ketepatan waktu dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur yaitu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya tanda terima berkas dari *front office*.

PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN

1. Kesederhanaan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan

Terciptanya prinsip kepuasan pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari prinsip kebijakan otonomi daerah maka kesederhanaan dalam pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha meningkatkan prinsip pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Peranan pelayanan sangat penting artinya dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan otonomi daerah, maka daerah harus mampu mengelola daerahnya sendiri. Selain itu dalam era globalisasi yang ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang, maka Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya akan dapat bertahan dan berkembang bila mengetahui apa yang terbaik bagi pelanggannya. Pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu bisa dikatakan baik (*profesionalisme*) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya

murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, disamping itu juga adanya sumberdaya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Praktik pelayanan publik merupakan pintu masuk dalam membangun *good local governance* maka diharapkan toleransi terhadap praktik administrasi (*bad governance*) yang semakin luas dapat di hentikan. Efisiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari frespaktif pemberi layanan, organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumberdaya publik.

Prosedur mengenai pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan ditetapkan dengan peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 46/M-DAG/PER/9/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan sehingga masyarakat khususnya pengusaha/pedagang dapat dengan mudah mengetahui dan memenuhi persyaratan pelayanan yang ada serta petugas pelayanan yang ada mampu melaksanakan aturan tersebut secara konsisten.

Pertanyaan kepada pemohon izin usaha menunjukkan bahwa dari pertanyaan mengenai kelancaran pengajuan permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa pelayanan perizinan usaha perdagangan dapat dikatakan lancar sebaliknya sebagian kecil informan yang menilai bahwa pengajuan permohonan SIUP kurang lancar. Kelancaran pelayanan agak sedikit terhambat jika masyarakat dalam hal ini pengusaha/pedagang yang membutuhkan pelayanan datang dengan jumlah cukup banyak dan secara bersamaan.

Pertanyaan kepada pemohon mengenai apakah prosedur pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan tidak rumit dan berbelit-belit sebagian masyarakat beranggapan bahwa prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan tidak rumit dan tidak berbelit-belit sebaliknya sebagian menyatakan sedikit rumit dan berbelit-belit.

Pertanyaan kepada pemohon mengenai kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagian besar pengusaha atau pedagang beranggapan bahwa prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan mudah dipahami sebaliknya sebagian kecil menyatakan rumit dipahami.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Plt. Kepala Badan Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya yaitu Ibu Maria Agustina SE,M.Si di ruangannya pada hari Senin 23 Juli 2012, pukul 11 WIB menyatakan bahwa:

Prosedur yang dibuat berdasarkan peraturan Menteri Perdagangan No.46/M-DAG/PER/9/2009 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Peraturan Daerah No 22 Tahun 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya, hanya saja masyarakat yang membuat Surat Izin Usaha Perdagangan kurang memperhatikan tata cara prosedur yang dipasang dalam ruangan.

Berdasarkan paparan diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa proses dan prosedur pelayanan dapat meliputi prosedur pelayanan langsung kepada masyarakat, dan proses pengolahan pelayanan yang merupakan proses internal dalam menghasilkan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan. Dalam proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktivitas kegiatan pelayanan secara berurutan dimulai dengan aktivitas yang dilakukan ketika pertama kali pelanggan datang,

bahkan setelah pelayanan itu selesai (*after service*).

2. Kejelasan dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan

Kejelasan pelayanan yang ada merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan pelayanan. Kejelasan tersebut dibuktikan dengan prosedur atau tata cara pelayanan yang selalu konsisten dilaksanakan oleh petugas sehingga masyarakat menjadi jelas terhadap sistem pelayanan yang ada. Kejelasan juga meliputi lama proses Surat Izin Usaha Perdagangan berlangsung dan personil yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Mengenai kejelasan tentang persyaratan teknis dan administratif dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagian besar masyarakat berpendapat bahwa mereka mendapatkan kejelasan sebaliknya sebagian kecil masyarakat berpendapat bahwa mereka masih belum jelas terhadap persyaratan teknis dan administratif dalam permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan. Ketidakjelasan ini dikarenakan masih kurang informasi yang diberitahukan kepada masyarakat. Selama ini informasi tentang prosedur dan persyaratan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan hanya ada di kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Kabupaten Kubu Raya dan kantor kecamatan masing-masing, namun hanya ditempel, tetapi tidak di sosialisasikan oleh camat. Hal ini didukung dengan hasil wawancara penulis dengan Bapak Agus, MH selaku Kepala Subbidang Pelayanan Umum dan pengaduan di ruangannya pada hari senin tanggal 23 Juli 2012 menyatakan bahwa:

Untuk membina usaha-usaha yang sudah berkembang, maka setiap usaha harus memiliki izin. Untuk mempermudah masyarakat mengurus izin usaha, maka dari Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu telah menyampaikan persyaratan teknis kepada setiap

kecamatan, namun dari pihak kecamatan kurang mensosialisasikannya kepada masyarakat.

Mengenai kejelasan petugas (siapa/unit apa) yang bertanggungjawab dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagian besar masyarakat menganggap mengetahui siapa yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan, sebaliknya sebagian kecil masyarakat tidak mengetahui siapa yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya. Untuk menghindari kebingungan warga masyarakat (pengusaha/pedagang) yang menjadi pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan maka diharapkan petugas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dapat memakai papan nama sendiri. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Plt. Kepala Badan Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya yaitu Ibu Maria Agustina SE,M.Si di ruangnya pada hari Senin 23 Juli 2012, pukul 11 WIB menyatakan bahwa:

Dalam pelaksanaan prinsip pelayanan sesuai dengan UU 25 Tahun 2009 yang salah satunya adalah kejelasan unit pelayanan (siapa yang melayani), Rata-Rata pegawainya di Badan Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya tidak memakai papan nama karena papan nama yang sudah dua kali di buat cepat rusak (Fotonya cepat berubah warna / kabur) Namun dalam proses pelayanan di loket terpampang nama petugas yang melayani Surat Izin Usaha Perdagangan, dan petugas pelayannya sangat sedikit, jadi sangat mudah untuk di ingat. Hanya saja biasanya masyarakat enggan bertanya apabila mereka tidak tahu.

Mengenai kejelasan tentang unit apa yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan /persoalan/ sengketa dalam pelayanan perizinan Surat

Izin Usaha Perdagangan sebagian kecil masyarakat menyatakan telah mengetahui pihak yang bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan/persoalan maupun sengketa, sedangkan sebagian besar masyarakat menyatakan belum mengetahui pihak yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan serta keluhan tersebut.

Menurut penulis tercapainya tujuan organisasi pemerintah hanya dapat dicapai, jika pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tepat waktu dan tepat sasaran, karena dengan pemberian pelayanan administrasi yang adil akan menjadikan perporma organisasi menjadi lebih baik. Dalam pemberian pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan khususnya dalam pengurusannya, seorang pegawai mesti memiliki sikap dan perilaku yang baik, sehingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Kepastian waktu dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya.

Kepastian terhadap pelayanan yang ada merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan pelayanan. Kepastian tersebut dibuktikan dengan seberapa lama Surat Izin Usaha Perdagangan selesai. Kepastian juga meliputi lama proses Surat Izin Usaha Perdagangan berlangsung.

Analisis tersebut dapat di gambarkan bahwa mengenai kepastian kapan Surat Izin Usaha Perdagangan selesai sebagian besar masyarakat menyatakan telah mendapatkan kepastian dari petugas sedangkan sebagian kecil masyarakat menyatakan tidak mendapatkan kepastian. Kepastian tentang kapankah Surat Izin Usaha Perdagangan selesai itu kembali mengacu kepada Peraturan Menteri Perdagangan tersebut tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan yakni paling lambat lima (5) hari kerja setelah petugas menerima Surat Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Untuk mengetahui apakah pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya sudah berlangsung secara akurat dapat di lihat pada hasil wawancara berikut ini.

Sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa hasil cetak Surat Izin Usaha Perdagangan akurat dengan identitas masyarakat yang sebenarnya sedangkan sebagian kecil masyarakat menyatakan bahwa hasil cetakan Surat Izin Usaha Perdagangan tidak akurat dengan identitas dirinya.

Hasil wawancara mengenai Surat Izin Usaha Perdagangan yang mereka terima sudah sah, benar dan tepat. Sebagian besar masyarakat menyatakan sh, benar dan tepat sedangkan sebagian kecil masyarakat menyatakan bahwa Surat Izin Usaha Perdagangan yang mereka terima memiliki kesalahan dalam hal ini tidak benar, tidak tepat serta tidak sah. Kesalahan memang sangat jarang terjadi dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan ini. Meskipun demikian, diperlukan kehati-hatian dalam pengetikan Surat Izin Usaha Perdagangan ini.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan , Bapak Rendra, S.Hut selaku Kepala Bidang Perizinan Jasa Usaha Kabupaen Kubu Raya menyatakan bahwa:Pelayanan perizinan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan yang dilaksanakan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, untuk mencapai kualitas pelayanannya, walau bagaimanapun masih memiliki kendala atau faktor-faktor yang menjadi penghambat baik dari dalam atau internal Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Darma Putra, SE selaku Kepala Sub Bidang Perizinan Jasa Usaha menyatakan bahwa Petugas yang melayani dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan jumlahnya belum memadai.

Jumlah petugas yang terbatas ini di rasakan tidak sebanding dengan jumlah usaha yang setiap hari bertambah dan berkembang. Apalagi pelayanan yang harus dilakukan petugas tidak hanya pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan, tetapi ada pelayanan pembuatan Tanda Daftar Perusahaan, Tanda Daftar Gudang, Tanda Daftar Industri dan Izin Usaha Industri.

Di samping itu belum maksimalnya pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya diantaranya disebabkan oleh adanya faktor Hambatan Eksternal. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Ibu Maria Agustina, SE,M.Si selaku Plt. Kepala di Badan penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, menyatakan ada beberapa faktor yng menjadi hambatan dari luar instansi atau eksternal dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan diantaranya sebagai berikut :

1. Kurangnya Kesadaran Masyarakat (Pengusaha/ Pedagang) akan pentingnya membuat Surat Izin Usaha Perdagangan Berdasarkan hasil wawancara penulis bahwa, dari hasil pengawasan terhadap usaha perdagangan yang sedang berjalan masih banyak usaha perdagangan yang belum memiliki izin, bahkan mereka kurang menyadari akan pentingnya memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan.
2. Pegawai di Bidang Jasa Usaha sangat kurang dimana beberapa izin ditangani hanya dengan satu orang saja, ditambah lagi tim teknis dari Dinas Perdagangan melaksanakan tugas masing-masing dikantor sehingga untuk kelapangan waktunya sangat tebatas. tercapainya tujuan organisasi pemerintah hanya dapat dicapai, jika pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tepat waktu dan tepat sasaran, karena dengan pemberian pelayanan administrasi yang adil akan menjadikan perporma

organisasi menjadi lebih baik. Dalam pemberian pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan khususnya dalam pengurusannya, seorang pegawai mesti memiliki sikap dan perilaku yang baik, sehingga merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

3. Jarak yang harus ditempuh dari tempat usaha ke Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya Kabupaten Kubu Raya Cukup Jauh. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa daerah Kabupaten Kubu Raya adalah Kabupaten dengan luas 6.985,24 km² sembilan (9) kecamatan 106 Desa, 405 Dusun, 761 RW dan 2.548 RT.

Kesederhanaan dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya dapat dikatakan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pernyataan informan yang sedikitmenyatakan berbelit-belit.

Kejelasan persyaratan teknis dan siapa/unit apa yang bertanggung jawab dankejelasan unit apa yang bertanggungjawab dalam penyelesaian persoalan, keluhan dan sengketa dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan sedikit informan menyatakan kurang jelas hal ini dikarenakan unit yang bertanggungjawab dalam penyelesaian persoalan, keluhan dan sengketa ditangani langsung oleh Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan.

Kepastian waktu dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal DanPelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya juga dapat dikatakan sesuai dengan satandar operasional prosedur yaitu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya tanda terima berkas dari *front ofice* namun dalam hal ini adanya variasi waktu dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan yang di sebabkan oleh keterbatasan waktu tim teknis dari Disperindag. Kepastian tentang kapankah Surat Izin Usaha Perdagangan selesai itu kembali mengacu

kepada Peraturan Menteri Perdagangan tersebut tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan yakni paling lambat lima (5) hari kerja setelah petugas menerima Surat Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab terdahulu khususnya pada bagian analisis data tentang Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Badan Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya, maka pada bagian ini penulis akan memaparkan kesimpulan dan saran sebagai berikut :

Hasil penelitian yang telah penulis analisis pada uraian di muka, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Kesederhanaan dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya dapat dikatakan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pernyataan informan yang sedikit menyatakan berbelit-belit, Pelayanan yang sederhana adalah pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit untuk itu diharapkan petugas pelayanan lebih mengutamakan pelayanan yang prima, akurat dan sesuai dengan prinsip pelayanan.
2. Kejelasan persyaratan teknis dan siapa/unit apa yang bertanggung jawab dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya sangat jelas, hal ini dapat dilihat dari pernyataan informan yang hanya sedikit menyatakan bahwa tidak jelas persyratan Surat Izin Usaha Perdagangan dikarenakan setiap pengambilan formulir izin dilampirkan persyaratannya, namun kejelasan unit apa yang bertanggungjawab dalam penyelesaian persoalan, keluhan dan sengketa dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagian besar informan menyatakan kurang jelas hal ini dikarenakan unit yang bertanggungjawab dalam penyelesaian persoalan, keluhan dan

sengketa ditangani langsung oleh Bidang Pelayanan Umum dan Pengaduan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas diharapkan mampu menjunjung tinggi prinsip-prinsip pelayanan. Salah satunya adalah memberikan pelayanan yang sederhana, jelas dan tepat waktu, tanpa pandang bulu sehingga akurasi waktu dalam pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Masyarakat.

3. Kepastian waktu dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya juga dapat dikatakan sesuai dengan satandar operasional prosedur. Diharapkan kepada Kepala Badan Penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya untuk meningkatkan kerjasama kepada tim teknis dari Dinas perdagangan Dan Perindustrian dalam rangka melakukan survey lapangan sehingga penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan lebih ditingkatkan.

REFERENSI

- Batara, Atep Adya, 2000, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Gramedia, Jakarta
- Lukman, Sampara, 2003, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, SLTA LAN Press, Jakarta.
- Moeleong, Lexy J. 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moenir, H.A.S, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasir, Moh, 2003 *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Poerwadarminta, 1991, *Kamus Umum Bahasa Indinesia*, PT. Gramedia Jakarta
- Ratminto & A.S. Winarsih, 2006 *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian administrasi*, PT Alfabeta, Bandung.

Sulaiman Ts. A, 2005 *Buku Informasi Pelayanan Masyarakat*, Bina Dharma Pemuda, Jakarta

Winardi, 1988, *Ilmu Ekonimi*, Tarsito, Bandung

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 *tentang Pemerintah Daerah*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

Peraturan Mentari Perdagangan Republik Indonesia Nomor 09/M-DAG/PER/3/2006 *tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Izin Usaha Pardagang*

Peraturan Daerah Kabupaten Kubu Raya Nomor 22 Tahun 2011 *tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kubu Raya*

Ucapan Terima Kasih

Keberhasilan dalam penulisan jurnal ini tidak terlepas dari pertolongan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan pengetahuan kepada penulis dalam penyelesaian jurnal ini. Dan pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tinggiya kepada staf Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kubu Raya yang telah memberikan fasilitas kepada penulis.

Pontianak, November 2012
Penulis

DANIEL LENTASI SINDANG
MIN. E21110087

Keterbatasan

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan. Yang luput dari perhatian peneliti adalah :

1. Fasilitas pelayanan publik karena tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainya yang

memadai termasuk pelayanan sarana teknologi, telekomunikas dan informatika

2. Pelayanan yang ramah sopan dan mengundang simpati masyarakat karena pemberian pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun rama serta memberikan pelayanan dengan jelas.



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 : DAHIEL LENTASI SINDANG
NIM / Periode lulus : 22 111 00 87
Fakultas/Jurusan : FISIPOL IAN
E-mail address/HP : -

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

PELAYANAN TERPADU SURAT IZIN USAHA
PERDAGANGAN DI KABUPATEN KUBU RAYA

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

- ☐ secara *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 ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal

Dr. E. R. D. M. S. I.
NIP. 19670727 200501 1 001

Dibuat di : PONTIANAK
Pada tanggal: 18 Januari 2013

(Daniel Lentasi Sindang
nama terang dan tanda tangan mhs)

catatan:

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).