

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PEMBERIAN SURAT IZIN**

**USAHA PERDAGANGAN (SIUP)**

(Studi Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dan Tenaga Kerja Kota Batu)

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**BARTHOLEMEUS BAN**

**2016210036**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2020**

## **RINGKASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang Pelaksanaan pelayanan publik pemberian surat izin usaha perdagangan (SIUP) studi di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja kota Batu. Teknik observasi dan wawancara serta dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Teknik purposive sampling sebagai pemilihan informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melakukan pelayanan umum dan pemberian SIUP sudah berjalan dengan baik dan lancar karena sudah memenuhi syarat Menpan nomor 63 tahun 2004 dengan indikator sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, prosedur serta produk layanan dan juga kompetensi pemberian pelayanan sudah terjalin dengan baik yaitu: (1) prosedur pelayanan peraturan sudah berhasil diimplementasikan telah diterapkan dengan baik oleh pihak penyelenggara pelayanan mau pihak yang menerima pelayanan. (2) Ketepatan waktu dalam mengurus SIUP di aplikasi Online Single Submission (OSS) hanya membutuhkan waktu sekitar 1 jam. (3) Dalam pengurusan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan sebagai besar sudah di gratiskan. (4) Sarana dan prasarana cukup memadai dengan komputer dan ruang tunggu. (5) Produk pelayanan pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan sudah menggunakan sertifikat elektronik. (6) Kompetensi petugas profesional sesuai dengan tupoksinya dalam bekerja. Sedangkan Faktor pendukung dalam penerapan pelaksanaan pelayanan publik pemberian SIUP untuk masyarakat Kota Batu, sudah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan adanya Online Single Submission (OSS). Faktor penghambat yaitu masyarakat banyak yang tidak mengerti dalam prosedur penggunaan aplikasi Online Single Submission (OSS) dan kurangnya sarana dan prasarana seperti, jaringan yang kurang cepat.

**Kata Kunci : Surat Izin Usaha Perdagangan, Pelayanan Publik.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada keterbukaan informasi yang didukung dengan penggunaan teknologi, melakukan pelaksanaan pemberian terdapat syarat dalam perizinan. Di DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) serta tenaga kerja atau *labor* ada yang namanya surat izin usaha perdagangan yang dimana terdapat beberapa tugas untuk dilakukan karena perihal penting. Karena pemerintah bekerja untuk negara dan melakukan pelayanan kepada masyarakat dan pemerintah berperan karena diakui sebagai bagian penyelenggara guna melakukan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas. Melakukan pelayanan kepada masyarakat adalah tempat atau sebagai landasan menilai pelayanan itu berhasil atau tidak berhasil. UUD 1945 sendiri menegaskan untuk mensejahterakan rakyat dan juga mencerdaskan kehidupan bangsa indonesia, maka negara dibuat untuk melakukan amanah undang-undang.

Di bidang investasi agar tidak mengalami hambatan dalam proses bernegara maka pelayanan umum sangat penting untuk dilakukan. Bidang pelayanan pemerintahan dalam melakukan pelayanan untuk memberi kepuasan pada masyarakat maka yang harus diutamakan adalah layanan yang baik karena jika tidak sesuai apa yang dikehendaki masyarakat maka akan berdampak buruk pemerintah di mata masyarakat dan ini disebut pelayanan umum untuk kepentingan orang banyak. Layanan umum yang diselenggarakan pemerintah dengan berbagai macam pelayanan yang diatur dan direncanakan untuk memenuhi hak serta

permintaan masyarakat saat ini, mendapat tanggapan dari masyarakat bahwa banyak pihak yang tidak merasa puas dikarenakan beberapa hal yang kurang diperhatikan oleh pemerintah. Sudah banyak keluhan masyarakat yang dilakukan penyampaianya secara langsung maupun penyampaian yang tidak secara langsung seperti melalui media sosial. Dengan banyaknya keluhan yang berasal dari penerima layanan yang berasal dari dalam birokrasi pemerintah dinilai masih jauh dari keefektifan dan kurang memuaskan bagi masyarakat.

Pelayanan umum yang biasanya terjadi adalah karena memiliki latar belakang pelayanan yang keefektifannya kurang. Dengan hal seperti itu salah satu bidang yang mengalami dampak buruk bagi aparat pemerintah adalah bidang ekonomi, karena ekonomi sangat berperan penting dalam kehidupan orang banyak seperti investasi sebagai penyuplai anggaran untuk pemerintah. Dalam suatu negara, penilaian berhasil atau gagalnya pemerintah dapat dinilai dari aspek layanan umum yang dilakukan karena pemerintah memiliki peran penting. Birokrasi yang tidak memiliki konsistensi peraturan, ego sektoral yang masih berkuat dalam setiap organisasi pemerintah serta disposisi yang tidak efektif yang nantinya dapat berdampak negatif dalam pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dalam melakukan layanan yang memiliki satu jalur atau satu pintu di bidang tenaga kerja yang ada di kota Batu. Disinilah peranan pemanfaatan perteknologian akan berdampak pada kegiatan usaha seperti SIUP yang terdapat di kota Batu. Peran teknologi yang semakin cepat maka pemerintah harus melakukan penyesuaian dalam menciptakan beberapa aplikasi *Online Single Submission* yang dikeluarkan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Republik Indonesia, dengan harapan mampu mengatasi permasalahan yang dialami selama melakukan pelayanan kepada masyarakat supaya keluhan masyarakat dapat berkurang dan dapat tercapai secara sempurna.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mewajibkan untuk semua aparatur pemerintah yang sudah tersusun berdasarkan pada fungsi masing-masing dan sesuai tupoksinya diwajibkan untuk selenggarakan pelayanan umum yang ber akuntabel dengan pelayanan umum yang tepat dan benar guna kesejahteraan seluruh masyarakat. Pemerintah ataupun negara berperan sebagai penyelenggara dalam pelayanan umum yang berlandaskan pada tupoksinya masing-masing yang terdapat di setiap organisasi, organisasi pemerintah yang bebas dan tidak terikat pada kontrol siapapun atau dapat dikatakan independen telah melakukan pembentukan serta menjalankan layanan umum kepada masyarakat serta lembaga lainnya yang sifatnya privat maupun sebuah badan yang bergerak dibidang usaha maupun hukum dimana adanya kerjasama dalam melakukan tupoksinya saat melayani publik. Namun kebanyakan masyarakat belum mempunyai NIB (Nomor izin berusaha), sehingga masyarakat enggan mau mengurus SIUP serta bila diintervensi lebih lanjut akan masih ada masyarakat yang terus mengalami pemahaman yang kurang seperti menggunakan aplikasi *Online Single Submission*.

Jika masalah-masalah tersebut tidak diatasi sejak dini maka akan memiliki dampak buruk sehingga dapat dibantu melalui melakukan pelayanan seperti pemrosesan komputer dimana aplikasi adalah cara praktis yang tepat karena nantinya dapat meningkatkan kinerja untuk semua pegawai yang berada di office

BPMPT yang ada di kota Batu dalam melakukan layanan yang baik di masyarakat. Melalui aplikasi yang berbasis komputer dapat secara otomatis melihat dan mengecek seberapa baik kinerja yang dimiliki oleh pembuatan SIUP dari aktornya. Layanan umum disini sangat penting, oleh karena itu harus ditentukan standarnya dalam layanan umum, dengan adanya standar yang direncanakan maka layanan umum yang diberikan dapat memenuhi apa yang menjadi harapan khalayak. Menurut keputusan menpan nomor 63 tahun 2004 tentang standar pelayanan publik, yang dalam cakupannya memiliki standar layanan umum dan itu sudah ditetapkan dengan saat melakukan pelayanan memiliki prosedur, dalam penyelesaiannya memiliki waktu, dalam pelayanannya terdapat biaya, dalam melakukan pelayanan terdapat produk, serta juga terdapat yang namanya sarana dan prasarana kompetensi.

Seharusnya setiap pemerintah sudah menerapkan standar pelayanan yang baik, sehingga fungsi pelayanan organisasi pemerintah menjadikan pelayanan administrasi yang lebih baik dalam menciptakan organisasi yang efektif. Melihat dari dari berbagai fenomena yang ada maka peneliti tertarik dengan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) (STUDI DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA DI KOTA BATU)”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pemberian SIUP di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu di Kota Batu?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Pelaksanaan Pelayanan Publik Pemberian SIUP untuk masyarakat kota Batu?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pemberian SIUP di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Di Kota Batu dengan sebaik-baiknya.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Pelaksanaan Pelayanan Publik Pemberian SIUP untuk masyarakat Kota Batu.

## **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

1. Manfaat akademis  
Dijadikan referensi untuk pembuatan karya ilmiah yang terdapat lingkungan kampus, dan dapat dijadikan sebagai acuan pengplikasian teori sesuai perkembangan masyarakat dan kemajuan teknologi.
2. Manfaat praktis  
Menjadi landasan dalam melakukan pelayanan publik sebagai teori untuk dikembangkan dan diterapkan langsung di masyarakat guna pemerintah dapat melayani masyarakat secara efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

Indradefi. (2016). *Rezim Perizinan Penanaman Modal Di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Genta Publishing.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAM/7/2003 Tentang Pelayanan Publik.

Moenir A. S.(2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mukarom, Z. dan Laksana M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan 1, Bandung: CV Pustaka Setia.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perijinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.