

# STUDI TENTANG PELAYANAN PEMBERIAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN BULUNGAN

Muaropah<sup>1</sup>

## **Abstrak**

*Studi tentang Pelayanan Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Peblitian ini dilakukan dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Achmad Djumlani, M.Si selaku pembimbing I dan Drs. Heryono Susilo Utomo, M.Si selaku pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan pemberian SIUP di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan apakah telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan dengan faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan pemberian SIUP. Dengan fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan dengan indikator ukuran kepuasan konsumen yaitu : kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), berwujud (tangibles) dan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisis data model interaktif. Sedangkan metode penelitian lebih menekankan pada metode deskriptif kualitatif.*

*Hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan telah berjalan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan, pelaksanaan pelayanan pegawai BPMPT Kabupaten Bulungan dalam pemberian SIUP sudah secara cepat dan tepat, kemampuan memberikan pelayanan yang baik dengan kesopanan dan keramahan ketika melayani dan penampilan yang menarik serta fasilitas yang mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi dalam pembuatan SIUP di BPMPT Kabupaten Bulungan. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan ialah adanya kerjasama yang baik dari Pegawai BPMPT, kemudian kondisi ruangan yang bersih dan nyaman. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan pemberian SIUP di BPMPT adalah persyaratan tidak/kurang lengkap.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, BPMPT, Bulungan*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: muaropah@rocketmail.com

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta Swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Pemerintah sebagai public service harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, system yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Maka cukup jelas, bahwa pelayanan harus mampu dilaksanakan baik oleh Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara maupun Swasta. Jadi, Pelayanan prima dilaksanakan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan perizinan yaitu pelayanan pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Pelayanan perijinan merupakan salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Buruknya kinerja pelayanan perizinan oleh pemerintah bukan saja terjadi di tingkat nasional namun yang paling krusial justru di tingkat daerah. Beberapa masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh aparat adalah memperlambat proses penyelesaian pemberian izin, mencari berbagai dalih, seperti kekuranglengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih lain yang sejenis, alasan kesibukan melaksanakan tugas lain, Sulit dihubungi, senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”.

Berbagai keluhan dari masyarakat mengindikasikan bahwa pemerintah sebagai abdi masyarakat belum menjalankan prinsip good government dalam penyelenggaraan pelayanan. Padahal masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang baik. Untuk itu perlu adanya evaluasi mengenai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Untuk menilai kualitas pelayanan diperlukan suatu standar agar pihak yang memberikan pelayanan (pemerintah), memiliki pedoman bisa mengarahkan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat. Dari permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang Pelayanan Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Dan ditegaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 terkandung azas-azas pelayanan publik, yaitu:

1. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dwiyanto (2006: 136) mengemukakan bahwa Pelayanan Publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, yang dimaksud pengguna disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan public. Teori pelayanan publik juga dikemukakan oleh Kurniawan (2005 : 4) yang menyebutkan bahwa Pelayanan Publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk jenis dan pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum.

Definisi “pelayanan publik’ itu sendiri menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### ***Kualitas Publik***

Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu berlangsungnya suatu organisasi birokrasi pemerintahan maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pelanggan (masyarakat). Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan, yang dalam hal ini adalah mutu

suatu produk yang berupa barang atau jasa, Supranto (2001: 2) mengemukakan bahwa suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25 tahun 2004 Indeks kepuasan masyarakat dapat diukur dalam 14 indikator, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberika pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat dilselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

### ***Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik***

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum, bahwa pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, jelas dan pasti, aman, terbuka, efisien, ekonomis, keadilan, pemerataan dan tepat

waktu. Sejalan dengan Kep. Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, ada sepuluh Prinsip pelayanan publik, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dan kenyamanan.

### ***Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik***

Menurut pendapat Moenir (dalam Nuriyaningsih, 2008:33-34), ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terdapat faktor-faktor yang menghambat, misalnya tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggungjawab seorang pelayan masyarakat, tetapi adapula faktor-faktor yang pendukung suatu pelayanan agar lebih maksimal, salah satunya adalah kesadaran para pejabat atau pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan.

### ***Perizinan Usaha Perdagangan***

Pengertian izin usaha menurut Pasal 5 Ayat (1 dan 2) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1968 tentang Penanaman Modal Dalam Negeri adalah “Ketentuan-ketentuan menenai izin usaha yang diatur oleh undang-undang” dan “dalam setiap izin usaha yang diberikan kepada perusahaan asing yang menggunakan modal dalam negeri ditentukan jangka waktu berlakunya.

Menurut Siswosoediro (2008: 40) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah izin yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan, baik yang berbadan hukum resmi maupun perorangan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan. Tujuan dari kepemilikan SIUP ini adalah agar usaha perdagangan kita dilegalisasi oleh pemerintah, sehingga tidak mendapatkan masalah pada kemudian hari.

Dasar hukum untuk mendapatkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan, yang menyebutkan bahwa perusahaan wajib didaftarkan dalam jangka waktu tiga bulan setelah perusahaan mulai menjalankan usahanya.

### ***Bentuk Perusahaan dalam Izin Usaha Perdagangan***

Berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan No. 36 tahun 2007 Pasal 1 Ayat (2) perusahaan perdagangan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan kegiatan usaha di sektor perdagangan yang bersifat tetap, berkelanjutan, didirikan, bekerja dan berkedudukan dalam wilayah negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.

Dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) mengatur mengenai perseroan atau bentuk perusahaan yaitu Perusahaan yang berbentuk Perseroan Firma (Fa), Perseroan Komanditer (CV), dan Perseroan Terbatas (PT). Bentuk perusahaan lainnya Peraturan Perundangan di luar KUHD dan KUHS antara lain Perusahaan yang berbentuk Perorangan, Perusahaan yang berbentuk Koperasi,

Perusahaan yang berbentuk Perseroan Firma (Fa), dan Perusahaan yang berbentuk Daerah.

Menurut Ketentuan Umum Pasal 1 Keputusan Menteri Perdagangan dan Koperasi Nomor: 130/Kp/IV/1982 menyebutkan kegiatan usaha perdagangan meliputi bidang perdagangan barang dan perdagangan jasa.

### ***Penggolongan Perusahaan***

Menurut Siswosoediro (2008: 41) perusahaan dikelompokkan menjadi tiga kelompok perusahaan kecil, perusahaan menengah, dan perusahaan besar. Dalam perusahaan wajib memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 46/M-DAG/PER/9/2009 dengan Pasal 2 Ayat (1) menyatakan setiap Perusahaan Perdagangan wajib memiliki SIUP.

SIUP terdiri dari:

1. SIUP Kecil wajib dimiliki oleh Perusahaan Perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih (*netto*) seluruhnya sampai dengan Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
2. SIUP Menengah wajib dimiliki oleh Perusahaan Perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih (*netto*) seluruhnya di atas Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) sampai dengan Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
3. SIUP Besar wajib dimiliki oleh Perusahaan Perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih (*netto*) seluruhnya di atas Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

### ***Sistem dan Jenis Kegiatan Usaha Perdagangan***

Setiap golongan usaha dapat melakukan sistem dan atau sub sistem kegiatan usaha perdagangan. Sistem kegiatan usaha perdagangan secara partai besar meliputi perdagangan ekspor, impor, keagenan tunggal, penyalur utama, penyaluran, dan pengumpul. Kegiatan Usaha Perdagangan secara Eceran terdiri dari Supermarket, pertokoan, kios, pedagang keliling.

### ***Definisi Konsepsional***

Berdasarkan judul yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini maka definisi konsepsional dari penelitian ini adalah “Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Sehingga pelayanan publik pun harus memenuhi harapan publik, dan inilah yang dimaksudkan dengan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan

menurut apa yang dikatakan konsumen. Menurut lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Keandalan ( *Reliability* ); Daya tanggap ( *Responsiveness* ); Jaminan ( *Assurance* ); Empati ( *Empathy* ); dan Berwujud ( *Tangibles* )”.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu prosedur atau cara memecahkan masalah penelitian dengan memaparkan keadaan objek yang diselidiki (seseorang, lembaga, masyarakat, publik, dan lain-lain) sebagaimana adanya, berdasarkan fakta-fakta yang aktual pada saat sekarang (Nawawi (2006: 67)

Lokasi dalam Penelitian ini dilaksanakan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

### **Fokus Penelitian**

Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan dapat diukur dari kepuasan pelanggan, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, antara lain:
  - 1) Keandalan (*Reliability*)
  - 2) Daya tanggap (*Responsiveness*)
  - 3) Jaminan (*Assurance*)
  - 4) Empati (*Empathy*)
  - 5) Berwujud (*Tangibles*)
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan.

### **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data Primer, penulis menggunakan 2 teknik dalam menentukan informan, yaitu *Purposive Sampling*, peneliti menunjuk Kepala BPMPT sebagai *Key Informant*, karena beliau lah yang mengkoordinir semua kegiatan di BPMPT; dan *Accidental Sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu informan yang berasal dari pihak pegawai lingkungan Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu, kemudian informan yang berasal dari masyarakat sebagai pihak yang mendapatkan pelayanan secara langsung di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu yang berjumlah 10 orang sebagai informen.

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui beberapa informasi, antara lain dokumen-dokumen, foto, arsip, surat-surat, dan buku-buku ilmiah hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai saran dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitiannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini sebagai referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :
  - a. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian.
  - b. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden atau pihak lain yang berwenang guna melengkapi data.
  - c. Penelitian dokumen, yaitu dengan menggunakan data-data atau dokumen pada objek penelitian yang mendukung penelitian ini.

### ***Analisis Data***

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data deskriptif kualitatif dari Miles dan Huberman (2009: 16) yang menyebutkan bahwa analisa data kualitatif terdiri dari empat komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu***

Peraturan Daerah No.01 Tahun 2012 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bulungan, maka dibentuk Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal serta perijinan dan non perijinan.

Sebagai pedoman dalam melayani masyarakat, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu memiliki komitmen sebagai berikut :

1. Visi  
“Mewujudkan kualitas pelayanan yang sistematis, transparan, jelas, pasti, mudah dan profesional”
2. Misi
  - 1) Menciptakan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan.
  - 2) Menciptakan kualitas dan profesionalisme sumber daya manusia.
  - 3) Memberdayakan masyarakat luas agar sadar dan berperan aktif dalam pengurusan perizinan dan non perizinan.
  - 4) Menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi masyarakat dalam pengurusan perizinan dan non perizinan.
3. Susunan Organisasi

Susunan organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan, terdiri dari :



- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat, membawahi :
  1. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;
  2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Penanaman dan Promosi, membawahkan :
  1. Sub Bidang Pengembangan dan Pengendalian Penanaman Modal;
  2. Sub Bidang Promosi dan Kerjasama.
- d. Bidang Pelayanan Perizinan, membawahkan :
  1. Sub Bidang Perizinan dan Penerimaan Berkas;
  2. Sub Bidang Pengelolaan dan Pemberian Izin.
- e. Bidang Pelaporan dan Pengaduan, membawahkan :
  1. Sub Bidang Sistem Informasi;
  2. Sub Bidang Penerimaan dan Pengelolaan Pengaduan.
- f. Kelompok Jabatan Fungsional;
- g. Unit Pelaksana Teknis.

### ***Sumber Daya Aparatur***

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya jumlah pegawai pada kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan berjumlah 27 orang yaitu golongan IV berjumlah 3 orang, golongan III berjumlah 16 orang, dan golongan II berjumlah 8 orang.

Adapun kualifikasi pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan minimal S1 dan untuk semua jurusan sesuai kualifikasi tugas kerja dan kegiatan satuan kerja, dimana untuk pelaksanaan kerjanya akan ditempatkan berdasarkan kompetensi masing-masing pegawai.

### ***Prosedur Pelayanan Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan***

- a. Surat permohonan SIUP
- b. Foto copy KTP sebanyak 1 lembar
- c. Foto copy SITU, SIUP, TDP, dan NPWP masing-masing 1 lembar
- d. Pas photo warna 3x4 = 5 lembar
- e. Surat Keputusan pengesahan Badan Hukum dan Menteri Kehakiman (khusus PT & memiliki Kantor Pusat)
- f. Neraca Awal Perusahaan (khusus PT)
- g. Akta Notaris Pendirian Perusahaan (khusus usaha yang ber Badan Hukum)
- h. SIUP & TDP Kantor Pusat (khusus Kantor Perwakilan/Cabang)

Prosedur pelayanan SIUP tersebut berlaku bagi semua jenis perusahaan yaitu perusahaan besar, perusahaan menengah, dan perusahaan kecil.

Untuk mendapatkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), pemilik/penanggung jawab perusahaan harus memenuhi persyaratan administrasi untuk mendapatkan pelayanan SIUP. Dengan mengisi formulir secara benar dan melampirkan dokumen-dokumen sebagai syarat pengajuan izin usaha perdagangan

kemudian diproses sesuai dengan mekanisme prosedur yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Bulungan.

### ***Kualitas Pelayanan BPMPT Kabupaten Bulungan dalam Memberikan (SIUP)***

1. **Keandalan (*Reliability*)**, kemampuan pegawai Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik hal ini terlihat dari pengusaha/pemilik usaha yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan lebih banyak daripada yang kurang puas.
2. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik terlihat dari sikap para petugas pelayanan berupaya membantu para pemohon dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi pengusaha/pedagang yang mengurus surat izin usaha perdagangan.
3. **Jaminan (*Assurance*)**, dalam memberikan pelayanan kepada pengusaha/pemilik usaha pegawai Kantor BPMPT selalu memberikan kesan yang sopan dan ramah kepada setiap peserta datang yang membutuhkan pelayanan membuat SIUP agar tercapai pelayanan yang berkualitas pegawai BPMPT selalu dituntut memiliki sikap dan perilaku tersebut, sehingga pelayanan prima dapat benar-benar terlaksana dengan baik.
4. **Empati (*Empathy*)**, petugas dalam memberikan layanan melakukan pendekatan kepada pemohon dan selalu bertanya untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengusaha/pemilik usaha. Dimana pegawai BPMPT dalam melaksanakan pelayanan prima sebagaimana tujuan dari Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, maka pegawai BPMPT berkewajiban untuk selalu mencari tahu kebutuhan setiap pengusaha/pemilik usaha yang sedang membuat/mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan.
5. **Berwujud (*Tangibles*)**, fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pada kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu yaitu tersedianya meja pegawai, kursi pegawai, kursi tunggu, komputer, printer, pamflet, televisi serta pendingin ruangan (AC) untuk kelancaran proses pelayanan. Selanjutnya adalah penampilan pegawai pemberi pelayanan, dimana pegawai BPMPT selalu berpenampilan menarik dan berpakaian rapi setiap hari kerja sesuai dengan peraturan tentang kelengkapan atribut pegawai pada kantor Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

### ***Faktor Pendukung Pelayanan Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)***

1. **Hubungan Kerjasama**, hubungan kerjasama antar petugas pelaksana pembuatan SIUP, dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pengusaha/pemilik usaha yang mengurus SIUP telah melalui hubungan kerjasama yang baik dengan petugas-petugas yang mengurus pelayanan surat

izin, maupun hubungan kerjasama antara petugas dengan pemohon yang tentunya pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan SIUP.

2. **Kondisi Kantor**, kondisi kantor BPMPT merupakan salah faktor pendukung dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pembuatan SIUP. Pada kantor BPMPT menyediakan ruang tunggu yang memadai dan dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti AC agar pemohon yang mengurus Surat Izin Usaha merasa nyaman, disamping itu kebersihan ruangan juga mendukung kenyamanan dalam pelayanan karena kenyamanan dalam kantor atau ruangan juga menjadikan pengusaha/pemilik usaha betah berlama-lama menunggu dalam mengurus SIUP.

### ***Faktor Penghambat Implementasi Permenkes RI Nomor 40 Tahun 2012***

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa faktor penghambat pelaksanaan pelayanan SIUP di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu adalah Kelengkapan Berkas. Faktor penghambat pelayanan pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yaitu ketika pemohon mengajukan permohonan untuk mengurus/membuat SIUP sering kali pada saat pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan didapati persyaratan tidak/kurang lengkap menyebabkan permohonan tidak bisa di proses sebelum persyaratan berkas dilengkapi pemohon.

### ***Pembahasan***

Mengingat pentingnya pelayanan pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) khususnya kepada pengusaha/pedagang, maka pelayanan pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) hendaknya dilakukan dengan baik, tepat sasaran, tepat orang, tepat waktu serta cepat layanannya. Sehingga pelayanan yang dilakukan berjalan dengan efektif dan efisien seperti terlihat dalam pelaksanaan pelayanan pemberian legalisasi Surat Izin Usaha Perdagangan baik perusahaan besar, perusahaan menengah atau pun perusahaan kecil bagi setiap pengusaha/pemilik perusahaan yang sedang mengurus/membuat SIUP.

Pelayanan pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu telah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan berdasarkan pelaksanaan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), hanya saja masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang mana tidak tersedianya sistem informasi yang diperlukan bagi pengusaha maupun pedagang serta sosialisasi yang masih kurang terhadap masyarakat. Berdasarkan indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen adalah keandalan, dalam hal ini kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera terhadap masyarakat cukup baik; kemudian daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik terlihat dari sikap para petugas pelayanan berupaya membantu para pemohon dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat; jaminan dalam memberikan pelayanan kepada

pengusaha/pemilik usaha pegawai Kantor BPMPT selalu memberikan kesan yang sopan dan ramah kepada setiap peserta; kemudian empati petugas dalam memberikan layanan melakukan pendekatan kepada pemohon dan selalu bertanya untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengusaha/pemilik usaha; dan terakhir adalah berwujud, hal ini terlihat dari kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu telah dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dan pegawai selalu berpenampilan menarik dan berpakaian rapi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.

### **Penutup**

Keandalan (*Reliability*), pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan telah berjalan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya daya tanggap (*Responsiveness*), pelaksanaan pelayanan pegawai dalam pemberian SIUP di BPMPT Kabupaten Bulungan sudah melakukan pelayanan dengan cepat, dapat dilihat dari cara kerja pegawai yang cepat tanggap akan apa yang dibutuhkan oleh setiap pengusaha/pemilik usaha yang mengurus/membuat SIUP. Berikutnya jaminan (*Assurance*), sikap dan perilaku pegawai BPMPT sudah baik dilihat dari cara/sikap pegawai dalam melayani pengusaha/pemilik usaha yang sedang membutuhkan pelayanan pembuatan/pengurusan SIUP.

Empati (*Empathy*), pelaksanaan pelayanan pegawai BPMPT mampu memberikan pelayanan dengan melakukan pendekatan dan selalu berusaha ingin mengetahui kebutuhan setiap pengusaha/pemilik usaha. Hal ini dilihat dari usaha pegawai yang selalu memberi info-info baru mengenai pembuatan SIUP. Dan terakhir, berwujud (*Tangibles*), dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pegawai BPMPT Kabupaten Bulungan selalu berpakaian rapi serta fasilitas yang mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi dalam pembuatan SIUP di BPMPT Kabupaten Bulungan sudah lengkap sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan cepat dan tepat.

Pelayanan yang sudah terlaksana dengan baik dan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan kualitas serta kapasitas pelayanannya. Menambah/memperbanyak sosialisasi kepada masyarakat untuk mengetahui pentingnya SIUP bagi setiap usaha/perusahaan yang didirikan/jalankan. Memberikan penghargaan atau sejenisnya pada pegawai BPMPT untuk memotivasi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

### **Daftar Pustaka**

Dwiyanto, Agus, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Goenawan, SH. Kian, 2008. *Panduan Praktis Mengurus Izin Usaha*, Yogyakarta: Pustaka Grhatama.
- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Milles, B. Mathew. dan A. Michael Huberman, *Analisis data Kualitatif*. Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1992.
- Moleong. J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung : 2000.
- Suryo, Anak, 2008. *Tata Cara Mengurus Izin Usaha*, Yogyakarta: Penerbit PustakaYustisia..
- Tjiptoherijanto, Prijoyo dan Manurung Mandala, 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

**Dokumen-dokumen :**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26 Tahun 2004 Tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 46/M-DAG/PER/9/2009 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.