eJournal Administrasi Negara, 4 (2) 2016 : 4107 - 4118
ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2016

MEKANISME PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (BPPTSP) KOTA SAMARINDA

Rony Afrian Lesmana [1]

ABSTRAK.

Metode penelitian yang digunakan adalah desktiptif kualitatif. Fokus penelitian yang ditetapkan : pengajuan permohonaan pelayanan SIUP, penanganan pelayanan SIUP, transparansi pelayanan SIUP, penyampaian hasil pelayanan SIUP, ketepatan waktu pelayanan SIUP, pengaduan pelayanan SIUP, faktor pendukung dan faktor penghambat. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumen-dokumen. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda, yaitu pengajuan permohonan pelayanan SIUP berdasarkan prosedur pelayanan, penanganan pelayanan SIUP dengan menindak lanjuti dan menangani permohonan pelayanan, transparansi pelayanan SIUP berdasarkan pempublikasian pelayanan, penyampaian hasil pelayanan SIUP berdasarkan penyampaian hasil pelayanan secara langsung maupun tidak langsung, ketepatan waktu pelayanan SIUP berdasarkan SOP pelayanan, pengaduan pelayanan SIUP berdasarkan tata cara pengaduan pelayanan SIUP. Faktor pendukung mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda yaitu adanya dasar hukum yang jelas dan sah serta sarana dan prasarana yang memadai, adanya kesiapan dari pegawai, letak kantor yang berada ditengah kota dan faktor penghambatnya yaitu tidak akuratnya data yang diberikan pemohon kepada pihak BPPTSP, masih banyaknya masyarakat yang belum menyadari pentingnya SIUP, faktor dari manusianya itu sendiri yang menghambat didalam pelaksanaan pembuatan SIUP.

***Kata Kunci** : Pelayanan SIUP, BPPTSP Kota Samarinda*

PENDAHULUAN

Sejalan dengan berjalannya waktu serta perkembangan zaman yang menghasilkan persaingan global yang ditandai dengan semangkin majunya ilmu pengetahuan serta teknologi komunikasi Indonesia dituntut dan diharapkan dapat

[1] Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rony.lesmana48@yahoo.com

untuk selalu mengikutinya. Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Pemerintah Pusat yaitu memberikan keleluasaan kepada Daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Lahirnya Undang-undang tentang Pemerintahan Daerah tersebut telah membawa perubahan pola Pemerintahan dan fungsi Pemerintah Daerah, yang semula sebagai penggerak pembangunan berubah menjadi pelayan masyarakat Adanya perubahan tersebut merupakan suatu harapan tumbuh dan berkembangnya aspirasi-aspirasi sebagai salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam membangun Daerahnya dan ini harus dapat diolah dengan baik.

Ketika Indonesia merdeka dan sistem Pemerintahannya mulai tertata rapi, perizinan dalam dalam segala bidang mulai diatur dengan rapi dan sistematis. Prosedur pengurusan berbagai perizinan ini, setelah diberlakukan Undang-undang Otonomi Daerah, berbeda-beda ditiap Daerah. Hal ini karena tiap Daerah mempunyai kewenangan sendiri dalam mengaturnya. Dalam pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), pengguna usaha menginginkan adanya prosedur atau tata cara pelayanan yang dapat membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang diperlukan. Kepastian jadwal atau waktu penyelesaian merupakan elemen penting lainnya yang diharapkan masyarakat dari Pemerintah

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwa pelaksanaan pelayanan khususnya pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) masih belum terlaksana dengan baik: kurangnya informasi mengenai perizinan usaha perdagangan itu sendiri. pengurusan yang berbelit-belit membuat masyarakat di Daerah (setempat) yang melakukan kegiatan usaha perdagangan tidak tertarik untuk membuat Surat Izin Usah Perdagangan (SIUP). Sementara semua pemilik usaha perdagangan diwajibkan untuk memiliki izin usaha. Namun pada kenyataannya kondisi yang terjadi saat ini masih belum semua pemilik usaha memiliki surat izin usaha. Untuk itu maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi "Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, sebagai sumbangan pemikiran penulis kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam usaha menambah pengetahuan dan informasi ilmiah tentang administrasi pada organisasi sektor publik, sebagai bahan informasi dan perbandingan kepada semua pihak yang berkepentingan yang memerlukan hasil penelitian dimasa mendatang.
2. Secara Praktis, sebagai proses pembelajaran penelitian dalam menganalisis masalah secara ilmiah, untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran, untuk memberikan gambaran atau informasi kepada masyarakat bahwa pentingnya mempunyai Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

KERANGKA DASAR TEORI

Definisi Mekanisme

Mekanisme berasal dari kata dalam bahasa Yunani *mechane* yang memiliki arti instrumen, mesin pengangkat beban, perangkat, peralatan untuk membuat sesuatu dan dari kata *mechos* yang memiliki arti sarana dan cara menjalankan sesuatu. Menurut Bagus (1996:612-613) mekanisme adalah pandangan bahwa interaksi bagian-bagian dengan bagian-bagian lainnya dalam suatu keseluruhan atau sistem secara tanpa disengaja menghasilkan kegiatan atau fungsi-fungsi sesuai dengan tujuan.

Prosedur Pelayanan

Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan seragam, yang pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil

melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Surat Izin Usaha Perdagangan

Dalam Keputusan Menteri Perdagangan Dalam Negeri Nomor 591/MPP/KEP/10/1999 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) menyatakan bahwa Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah izin untuk dapat melaksanakan kegiatan perdagangan.

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat izin yang diberikan oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan usaha di bidang perdagangan dan jasa.

Definisi Konsepsional

Adapun yang menjadi definisi konsepsional dalam penilitian ini ialah : Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah suatu rangkaian aktivitas kerja untuk menjalanakan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai atau petugas pemberi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, yang terdiri dari pelayanan, pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, transparansi pelayanan, penyampaian hasil pelayanan, ketepatan waktu pelayanan serta pengaduan pelayanan untuk dapat melaksanakan kegiatan pelayanan izin usaha perdagangan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Fokus Penelitian

1. Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) :
   a. Pengajuan Permohonan Pelayanan SIUP.
   b. Penanganan Pelayanan SIUP.
   c. Transparansi Pelayanan SIUP.
   d. Penyampaian Hasil Pelayanan SIUP.
   e. Ketepatan Waktu Pelayanan SIUP.
   f. Pengaduan Pelayanan SIUP.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

Jenis Data

1. Data primer adalah data yang bersumber langsung dari pemberi data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009:225). Dalam penelitian ini untuk pemilihan *informan* digunakan dua teknik yaitu:
   a. Teknik *Purposive Sampling*
      Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* (informan kunci) adalah Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.
   b. Teknik *Accidental Sampling*
      Untuk memperoleh data lainnya peneliti memilih *informan* dari masyarakat yang telah mengurus pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.
2. Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009:225). Sumber informasi data sekunder diperoleh melalui kepustakaan, dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

Sumber Data

Menurut Arikunto (2006:129) mengemukakkan bahwa sumber data dalam penelitian subjek dari mana data dapat diperoleh. Yang menjadi tempat penelitian ini adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu observasi, wawancara (*interview*) dan penelitian dokumen.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana yang meliputi 4 (empat) komponen :

1. Pengumpulan Data *(*Data *Collection*)
2. Kondensasi Data (Data *Condensation*)
3. Penyajian Data (Data *Display*)
4. Pengambilan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusions: Drawing/Verifying*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda

Mekanisme adalah suatu rangkaian aktivitas kerja yang digunakan untuk memudahkan pekerjaan manusia atau cara kerja suatu organisasi atau perkumpulan dalam menjalankan pekerjaan.

Pengajuan Permohonan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Pengajuan permohonan pelayanan SIUP melalui tahapan-tahapan proses dari pengambilan blanko di *Costumer Service* (CS), pengajuan berkas permohonan di loket pelayanan, pemeriksaan berkas, proses pencetakan izin, paraf persetujuan Kabid. Pelayanan Perizinan, tanda tangan persetujuan Kepala Badan BPPTSP Kota Samarinda dan pengambilan izin usaha di loket pengambilan dan dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang ada, karena masyarakat sudah terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh BPPTSP Kota Samarinda.

Penanganan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Penanganan pelayanan SIUP di BPPTSP Kota Samarinda sudah baik dan jelas, karena petugas menindak lanjuti setiap permohonan yang diajukan oleh pemohon, berkas yang sudah masuk akan diproses ketahapan selanjutnya dan untuk kegunaan SIUP sendiri sebagai legalitas atas usaha yang dilakukan para pelaku di bidang usaha perdagangan serta penanganan pelayanan yang dilakukan petugas pemberi pelayanan sudah cukup baik dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Transparansi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Transparansi pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sudah baik dan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan transaparansi pelayanan yang di BPPTSP Kota Samarinda dilakukan dengan cara mempublikasikan pelayanan dengan melalui media cetak (*brosur, leaflet, booklet*), media elektronik (Website, *Home Page*, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan melakukan sosialisasi ke 10 (sepiluh) Kecamatan yang ada di Kota Samarinda.

Penyampaian Hasil Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Penyampaian hasil pelayanan SIUP di kantor BPPTSP Kota Samarinda masih kurang baik dan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan masih terdapat keterlambatan dalam penyampaian hasil pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), keterlamabatan ini disebabkan karena terhalang dengan hari libur, tidak berada di tempatnya penjabat yang berwenang terkadang juga disebabkan oleh pemohon atau masyarakat itu sendiri dan masa berlaku Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah 5 (lima) tahun.

Ketepatan Waktu Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Ketepatan waktu dalam pembuatan SIUP yaitu 3 (tiga) hari masa kerja atau setelah berkas masuk dan ketepatan waktu pelayanan SIUP di kantor BPPTSP Kota Samarinda masih kurang baik dan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku karena masih terdapat keterlambatan dalam waktu penyelesaian hasil pelayanan keterlamabatan ini disebabkan karena terhalang dengan hari libur, tidak berada di tempatnya penjabat yang berwenang (sedang cuti dan dinas keluar kota) dan keterlambatan ini terkadang juga disebabkan oleh pemohon atau masyarakat itu sendiri.

Pengaduan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Pengaduan pelayanan yang ada di BPPTSP Kota Samarinda sudah cukup baik karena masayarakat sudah diberikan fasilitas penunjang yaitu tersedianya loket pengaduan dan kotak saran, bila masih dirasa kurang BPPTSP juga menyediakan pengaduan pelayanan dengan via telepon, email ataupun mengakses website BPPTSP Kota Samarinda dari sekian banyak cara dalam pengaduan pelayanan di BPPTSP Kota Samarinda pengaduan secara langsung adalah pelayanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat dan prosedur pengaduan pelayanan melalui 12 (dua belas) tahapan proses dari petugas loket menerima laporan pengaduan pelayanan, mencatatat data pemohon secara lengkap sampai dengan petugas mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada pemohon.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda

Dalam pencapaian tujuan dalam pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi baik faktor pendukung maupun faktor penghambat.

1. Faktor pendukung :
   a. Adanya dasar hukum yang sudah jelas dan sah. Dasar hukum tersebut anatara lain : Surat Keputusan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda Nomor : 530/SK-SP/A3/BPPTSP/2015 tentang Penetapan Standar Pelayanan, Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 591/MPP/KEP/10/1999 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan.
   b. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang petugas pelaksana pelayanan dalam bekerja.
   c. Adanya kesiapan dari pegawai dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.
   d. Letak kantor BPPTSP Kota Samarinda yang berada tepat di tengah kota, jadi sangat mudah untuk dijangkau oleh masyarakat.

2. Faktor penghambat :
   a. Masih banyaknya masyarakat yang belum paham tentang pentingnya SIUP,
   b. Masih banyaknya masyarakat yang kurang tertarik untuk membuat SIUP.
   c. Faktor dari manusianya itu sendiri yang menghambat didalam proses pelaksanaanya.
   d. Kurang akuratnya data yang diberikan oleh masyarakat kepada pihak BPPTSP Kota Samarinda.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan memperoleh kesimpulan yang merupakan hasil wawancara dengan *key informan*, *informan* dan dari hasil laporan tertulis, dokumen-dokumen yang dimiliki oleh BPPTSP Kota Samarinda, antara lain :

1. Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.
   a. Pengajuan Permohonan Pelayanan SIUP; memiliki 7 (tujuh) tahapan proses dari pengajuan sampai penyerahan Surat Keputusan (SK) SIUP, BPPTSP sudah memberikan pelayanan yang baik serta memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan layanan apa saja yang terdapat pada kantor BPPTSP Kota Samarinda.
   b. Penanganan Pelayanan SIUP; BPPTSP Kota Samarinda sudah melakukan penanganan dengan cukup baik dengan cepat tanggap dalam menindak-lanjuti dan menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan oleh pemohon untuk diproses ketahap selanjutnya, penanganan petugas dalam memberikan pelayanan juga sudah baik dan ramah.
   c. Transparansi Pelayanan SIUP; transparansi pelayanan SIUP sudah baik dan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan transaparansi pelayanan dilakukan dengan cara mempublikasikan pelayanan melalui media cetak (*brosur, leaflet, booklet*), media elektronik (Website, *Home Page*, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan melakukan sosialisasi ke 10 (sepuluh) Kecamatan yang ada di Kota Samarinda.
   d. Penyampaian Hasil Pelayanan SIUP; yang telah selesai belum memuaskan, karena lamanya waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan ketentuan, ini disebabkan oleh adanya hari libur, tidak beradanya penjabat yang berwenang. Perizinan yang telah selesai dapat diambil di loket pengambilan dengan mengisi buku pengambilan dengan menyerahkan bukti tanda terima berkas.
   e. Ketepatan Waktu Pelayanan SIUP; ketepatan waktu pelayanan SIUP pada BPPTSP Kota Samarinda adalah 3 (tiga) hari masa kerja dan ketepatan waktu penyelesaian pembuatan SIUP masih belum berjalan dengan baik, terbukti dengan masih terdapatnya keterlambatan dalam pelayanan ini disebabkan oleh adanya hari libur, tidak beradanya penjabat yang berwenang di tempat (sedang cuti atau sedang dinas keluar kota)

f. Pengaduan Pelayanan SIUP; sudah cukup baik karena tersedianya loket pengaduan dan kotak saran, bila masih dirasa kurang BPPTSP juga menyediakan pengaduan pelayanan dengan via telepon, email ataupun mengakses website BPPTSP Kota Samarinda dari sekian banyak cara dalam pengaduan pelayanan di BPPTSP Kota Samarinda pengaduan secara langsung adalah pelayanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda :
   a. Faktor pendukung : adanya kepastian hukum yang jelas, adanya fasilitas sarana dan prasarana penunjang yang memadai, kesiapan para petugas pemberi pelayanan dalam menjalankan setiap tugasnya dan letak kantor BPPTSP tepat di tengah kota, jadi sangat mudah dijangkau oleh masyarakat.
   b. Faktor pendukung : masih banyaknya masyarakat yang belum paham tentang pentingnya SIUP, masih banyaknya masyarakat yang kurang tertarik untuk membuat SIUP, faktor dari manusianya itu sendiri yang menghambat didalam proses pelaksanaanya dan kurang akuratnya data yang diberikan oleh masyarakat kepada pihak BPPTSP Kota Samarinda.

Saran

Sesuai dari hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukakan mengenai mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda perlu melakukan peningkatan kinerja pegawai agar pelayanan perizinan SIUP dapat berjalan secara maksimal, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memberikan kepuasan dan dapat melancarkan proses penerbitan SK/Sertifikat Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
2. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda perlu menjalin hubungan kerjasama yang lebih baik dengan instansi terkait dalam hal ini Dinas Perdagangan dan masyarakat dalam hal mensosialisasikan pentingnya kelegalitasan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebelum menjalankan kegiatan usaha di bidang perdagangan.
3. Bagi masyarakat yang tidak memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan melanggar ketentuan yang dibuat oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda sebagai instansi pemerintahan yang memberikan perizinan, akan dikenakan saksi administratif berupa denda dan dapat ditutup tempat usaha mereka sampai batas waktu yang tidak ditetapkan, sampai bersangkutan memiliki SIUP.
4. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda perlu melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai pentingnya memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dengan cara melalui media cetak (brosur,

leaflet, booklet), media elektronik (radio, TV, internet) dan media gambar kepada masyarakat khusus masyarakat yang bergerak di bidang usaha perdagangan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rhineka Cipta.

Dwiyanto. A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University.

Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta. Nur Cahaya.

Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Cet ke 6. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaharuan.

Lorens, Bagus. 1996. *Kamus Filsafat*. Jakarta. Gramedia.

Miles, Matthew B.A, Michael Huberman, Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta. UI Press.

Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta. PT. Bumi Aksara.

Moleong, J Lexy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.* Bandung. Remaja Rosdakarya.

Nafarin, M, 2009. *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta. Salemba4.

Nawawi, Hadari. 2005. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.

Philipus. M. Hadjon, Aminuddin Ilmar. 2005. *Hukum Penanaman Modal di Indonesia*. Jakarta. PT. Kencana.

Purwanto. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Ratminto dan Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Sabarno. H. 2007. *Mamandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa.* Jakarta
Sinar Grafika.

Sinambela. Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementas.* Jakarta. PT. Bumi Aksara.

Sinatupung, Richard Burton. 2003. *Aspek Hukum Dalam Bisnis*. Jakarta. Rhineka Cipta.

Strauss, Anselm dan Corbin, Juliet. 2007. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif.* CV. Bandung. Alfa Beta.

Susilo. Martoyo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi 4). Yogjakarta. dicetak dan diterbitkan BPFE.

Usman, Husaini dan Purnomo, Setiady Akbar. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta. Bumi Aksara.

Widodo, Joko. 2001. *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. Malang. CV. Citra.

Dokumen-dokumen:

Undang- undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004. *Tentang Pemerintahan Daerah.*

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999. *Tentang Pemerintahan Daerah.*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik.*

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009. *Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.*

Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959. *Tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 Tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran-Negara Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang.*

Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984. *Tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,* MENPAN. Jakarta

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 591/MPP/KEP/10/1999. *Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Surat izin Usaha Perdagangan,* MENPERDAG. Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEPMEN/PAN/26/2004. *Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 46/M-Dag/PER/9/2009. *Tentang Penerbitan Surat izin Usaha Perdagangan.*

Perarturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006. *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*

Peratutan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008. *Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.*

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 36/M-DAG/PER/9/2007. *Tentang Penerbitan Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP).*

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1987. *Tentang Penetapan Batas Wilayah Kota Madya Daerah Tingkat II Samarinda, Kota Madya Daerah Tingkat II Balikpapan, Kabupaten Daerah Tingkat II Kutai dan Kabupaten Daerah Tingkat II Pasir.*

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007. *Tentang Organisasi Perangkat Daerah.*

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 07 Tahun 2009. *Tentang Retribusi Izin Usaha Perdagangn (SIUP) dan Tanda daftar Perusahaan Dalam Kota Samarinda.*

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006. *Tentang Izin Mendirikan Bangunan.*

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2011. *Tentang Retribusi Perizinan Tertentu.*

Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008. *Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Daerah (BAPPEDA) dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda.*

Surat Keputusan Walikota Nomor 73 Tahun 2001. *Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Daerah Kota Samarinda.*

Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2008. *Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Organisasi, Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda.*

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 10 Tahun 2006. *Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.*

Instruksi Walikota Nomor 01 Tahun 2009. *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam masa transisi.*

Instruksi Walikota Nomor 01 Tahun 2010. *Tentang Percepatan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.*

Kamus Bahasa Indonesia. 2001.