

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI KABUPATEN PASER**

**Muhammad Jainuddin Alkadri<sup>1</sup>, Muh. Jamal<sup>2</sup>, Letizia Dyastari<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Paser dan untuk mengetahui faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Paser. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengumpulan data primer dan sekunder yaitu observasi, wawancara langsung dengan informan dan studi kepustakaan, pengumpulan dokumen-dokumen yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Paser. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu analisis data yang mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing). Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Paser oleh aparatur DPMPTSP belum sepenuhnya efektif karena belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari 4 kriteria efektivitas, satu kriteria yakni ketepatan waktu pelayanan masih belum dapat dipastikan adapun yang menghambat efektivitas pelayanan pembuatan SIUP adalah kelengkapan berkas pemohon dan pemadaman listrik.*

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [alkadri26@yahoo.com](mailto:alkadri26@yahoo.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga Negara. Seperti yang dikemukakan Sinambela (2008:5) bahwa pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Bentuk kewajiban negara terhadap warga negaranya sesuai amanat Undang-undang Dasar 1945 yakni untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara salah satunya dengan melaksanakan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Dalam pemberian pelayanan publik, aparatur haruslah memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat seperti kejelasan biaya, prosedur dan lama pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik, aparatur pemerintah juga harus tanggap terhadap keinginan masyarakat, karena di era reformasi saat ini rakyat Indonesia sudah semakin kritis terhadap kinerja pemerintah.

Selain memberikan pelayanan yang terbaik, aparatur juga harus dapat memaksimalkan waktu dalam pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Handoko (2003: 100), efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau arah yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas yaitu mencakup: kegunaan, ketepatan dan objektifitas, ruang lingkup, biaya, akuntabilitas, dan ketepatan waktu.

Pengaruh keempat dari enam kriteria tersebut dalam pelayanan sangatlah besar, karena keempatnya langsung dirasakan oleh masyarakat ketika berurusan dengan aparatur pelayanan publik. Selain menentukan kepuasan penerima pelayanan, keempatnya juga menjadi tolak ukur terhadap kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah.

Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah Kabupaten Paser Kecamatan Tanah Grogot berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kecamatan Tanah Grogot dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan melaksanakan pemerintahan yang baik sesuai dengan keinginan masyarakat Kabupaten Paser.

Kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Paser merupakan upaya pemenuhan kebutuhan manusia baik secara personal maupun secara Institusional. Manusia secara personal dalam kehidupannya memerlukan beberapa jenis kebutuhan yang dalam pemenuhannya terpaksa harus berhubungan dengan pihak pelayanan publik, seperti pengurusan surat surat izin. Sebagai contoh adalah pengurusan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang ditangani dan

diterbitkan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. Kondisi semacam ini mengakibatkan adanya ketergantungan yang cukup tinggi dari masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Lebih parah lagi apabila mentalitas pelayanan publik tidak biasa memerankan dirinya sebagai petugas/pelayan bagi masyarakat, tetapi justru ingin dilayani oleh masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis, masih terdapat kekurangan-kekurangan di dalam pemberian pelayanan publik di Kabupaten Paser khusus nya di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinana Terpadu terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Masih terdengar keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, seperti menyangkut prosedur atau mekanisme kerja dan pemberian layanan yang terkesan lamban. Sebagai contoh, seperti kejelasan mengenai waktu selesainya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), kejelasan mengenai biaya dan lain-lain.

Tidak adanya kejelasan mengenai waktu dalam pemberian pelayanan menyebabkan tidak menjamin adanya kepastian penjadwalan pelayanan dalam penyelesaian pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Ada yang satu hari, dua hari, satu minggu bahkan sampai sebulan. Waktu yang relatif lama ini berkaitan dengan penjadwalan penyelesaian pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan. Faktor penghambat yang sering terjadi di lapangan adalah masih ketidak tahuan masyarakat mengenai syarat-syarat dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sehingga dalam penyelesaian pelayanan menjadi terhambat dan membuat masyarakat jenuh enggan untuk meminta pelayanan walaupun sebenarnya masyarakat masih tetap memerlukan pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : “Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Paser”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Efektivitas***

Menurut Sondang P. Siagian (2001:4) : efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan jumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Sedangkan efektivitas, menurut Sedarmayanti (2004:6) mengemukakan bahwa efektivitas adalah setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber-sumber yang tersedia.

Secara sederhana, dapat dikatakan bahwa efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana

tugas itu diselesaikan dan tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.

Konsep efektivitas pada umumnya digunakan seseorang untuk menggambarkan suatu pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang diinginkan atau direncanakan.

Pendapat lain mengenai masalah efektivitas dikemukakan oleh Liang Gie (dalam Abdul Halim 2001:158), menyatakan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi sebagai akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendakinya, maka orang itu dikatakan efektif apabila menimbulkan akibat atau memiliki maksud sebagaimana yang dikehendakinya.

### ***Definisi Pelayanan Publik***

“Pelayanan adalah salah satu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang sifatnya tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecah permasalahan konsumen/ penyelenggara”, menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2007:2).

Beberapa pengertian dasar yang ditulis dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi Pemerintah
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementria Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretarian Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintahan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintahan, dan badan hukum.
- g. Biaya Pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebuah apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberi pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

h. Indeks kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggaraan atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dari definisi diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang bermaksud memberikan membantu memberikan pertolongan maupun menyiapkan segala keperluan yang diutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

### ***Izin Usaha Perdagangan***

Menurut Siswoosediro (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. Baik dalam usaha perdagangan besar yang melampui batas/area negara maupun usaha perdagangan kecil, SIUP ini wajib diurus sebelum pengusaha melakukan kegiatan perdagangannya. Tujuan dari kepemilikan SIUP ini adalah agar usaha perdagangan kita dilegalisasi oleh pemerintah, sehingga tidak mendapatkan masalah pada kemudian hari.

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

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

Menurut Surat Keputusan Menteri Perdagangan Nomor: 36/M-DAG/PER/9/2007 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.

### ***Pergolongan Perusahaan***

Dalam perusahaan wajib memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sesua dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 46/M-DAG/PER/9/2009 denga Pasal 2 Ayat (1) menyatakan “Setiap Perusahaan Perdagangan wajib memiliki SIUP”, Pasal 2 ayat (2) menyatakan “SIUP seagai dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:

- a. SIUP kecil;
- b. SIUP menengah; dan
- c. SIUP Besar.

Sebagaimana diketahui banyak izin yang memberi peluang bagi pemilik izin untuk mendapatkan keuntungan besar. Misalnya izin penyalur produk

tertentu pada pemerintah atau izin mendirikan badan usaha tertentu yang dapat memungkinkan mendapat kedudukan monopoli.

### **Metode Penelitian**

Jenis Penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang bersifat Deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklasifikasikan, dan menganalisis variable-variabel yang diteliti.

Fokus penelitian yaitu:

1. Efektivitas pelayanan dalam Pembuatan (SIUP)
  - a. Biaya
  - b. Ketepatan waktu
  - c. Ketepatan dan objektivitas
  - d. Akuntabilitas
2. Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Paser.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Pelaksanaan Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Paser***

Secara sederhana, dapat dikatakan bahwa efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan dan tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.

Konsep efektivitas pada umumnya digunakan seseorang untuk menggambarkan suatu pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang diinginkan atau direncanakan.

Berdasarkan teori Handoko (2003:100), bahwa Efektivitas Pelayanan Meliputi:

#### *Biaya*

Di Kabupaten Paser pembuatan SIUP tidak di pungut biaya (gratis), berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Pencabutan Peraturan Daerah Kabupaten Paser. Dengan kepengurusannya sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Masyarakat Paser melihat bahwa dalam pembuatan SIUP memang tidak dipungut biaya, dan hanya melengkapi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan.usaha perdagangan, sehingga pengusaha tersebut dalam melakukan kegiatannya merasa aman dan dilindungi.

SIUP adalah izin yang harus dimiliki oleh setiap perusahaan, baik yang berbadan hukum resmi maupun perorangan yang melakukan kegiatan usaha

perdagangan. Yang bertujuan untuk memberikan kepastian berusaha dan kepastian hukum, sehingga pengusaha tersebut dalam melakukan kegiatannya merasa aman dan dilindungi

Dalam pelaksanaan pelayanan, faktor waktu dan biaya juga sangat berpengaruh dalam proses pelayanan kepada masyarakat, seperti mengenai pelayanan publik dalam waktu dan biaya pelayanan, dengan ditentukan waktu dan biaya yang terpakai untuk setiap aktivitas yang dilakukan pada proses pengolahan, maka akan dapat ditentukan waktu dan biaya yang akan digunakan untuk melayani satu jenis pelayanan sejak awal masyarakat menemui petugas pelayanan sampai pelayanan selesai dilakukan.

Pada dasarnya biaya dalam pembuatan SIUP tidak dipungut biaya (gratis), karena mengikuti Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Pencabutan Peraturan Daerah Kabupaten Paser. Pemerintah Kabupaten Paser membebaskan biaya Pembuatan SIUP dengan maksud program ini meringankan kepada masyarakat, Yang akhirnya tujuan dari pemerintah membebaskan biaya pembuatan SIUP yaitu dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada masyarakat serta agar usaha perdagangan masyarakat dilegalisasi oleh pemerintah, sehingga tidak mendapatkan masalah di kemudian hari.

#### *Ketepatan Waktu*

Pembuatan SIUP di DPMPTSP di Kabupaten Paser mengacu pada Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SPP) waktu yang di butuhkan adalah 3 (tiga) hari sejak berkas dinyatakan lengkap. Dalam pelayanan waktu yang dilakukan oleh DPMPTSP hanya secara lisan, tidak adanya tertulis berapa lama waktu yang dibutuhkan. Walaupun harus memenuhi persyaratan untuk dapat menyelesaikan pembuatan SIUP, tapi pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus tetap mencantumkan berapa lama waktu yang diperlukan untuk penyelesaian SIUP dalam artian tertulis aturan yang ada itu tidak dipampang sehingga tidak di lihat oleh masyarakat misalnya pemasangan banner supaya masyarakat dapat mengetahui lamanya waktu yang dibutuhkan. Mengacu pada apa yang telah dipaparkan diatas dapat dikatakan bahwa untuk menciptakan suatu bentuk pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan yang baik harus adanya kejelasan waktu penyelesaian pelayanan maka akan memudahkan masyarakat serta pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Paser dalam melaksanakan pelayanan pengurusan SIUP.

#### *Ketepatan dan Objektivitas*

Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), maka tidak hanya diperlukan pelayanan yang cepat saja, tapi juga perlu adanya pelayanan yang tepat atau ketepatan dan objektivitas. Hal ini dikarenakan pelayanan yang cepat diberikan oleh petugas, belum tentu sudah tepat sesuai dengan prosedur maupun keinginan masyarakat yang membutuhkan. Karena bisa saja pelayanan yang cepat

tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Seperti adanya terjadi penyimpangan didalam prosedur pembuatan SIUP yang menyebabkan pelayanan yang diberikan tersebut berlangsung lebih cepat.

Penyimpangan prosedur yang dilakukan dapat berakibat timbulnya rasa tidak puas dari masyarakat. Walaupun secara waktu cepat, namun karena tidak diberikan kepada semua masyarakat yang ingin dilayani maka akan menimbulkan rasa diskriminasi dan kekecewaan dari masyarakat.

Selain tepat secara prosedur, juga harus tepat secara biaya, karena sudah di atur dalam Undang-undang yang dimana segala biaya tentang Surat Izin Usaha Perdagangan mencakup berdasarkan jumlah investasi dan status perusahaan.

Selain itu perlu adanya ketepatan waktu didalam memberikan Pelayanan pembuatan SIUP kepada masyarakat. Ketepatan waktu disini adalah berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian pembuatan SIUP dan tingkat kedisiplinan petugas dalam memanfaatkan waktu bekerja serta dalam melayani masyarakat.

Dalam pelayanan memunculkan ketepatan pelayanan cepat, artinya bersifat objektif dalam memberikan pelayanan tidak ada unsur-unsur subjektif karena adanya pertimbangan keluarga, memberikan uang, dan yang lain-lain.

Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat diketahui bahwa dalam menjalankan tugas, pegawai sudah menjalankannya dengan baik karena dalam pelayanan memunculkan ketepatan pelayanan dan cepat, artinya bersifat objektif dalam memberikan pelayanan tidak ada unsur-unsur subjektif karena adanya pertimbangan keluarga, memberikan uang, dan yang lain-lainnya. Disini pelayanan yang tepat dan cepat serta tidak adanya rasa diskriminasi, yaitu semuanya sama tanpa melihat golongan, dan hubungan keluarga.

#### *Akuntabilitas*

Akuntabilitas merujuk kepada pertanggung jawaban eksternal organisasi, yaitu apakah kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk kepada para stakeholder-nya, dengan kata lain efektivitas pelayanan merupakan ukuran akuntabilitas dari suatu kebijakan organisasi publik sebagai standar kinerja pelayanan atau dengan kata lain akuntabilitas adalah kemampuan pegawai untuk mempertanggung jawabkan tugas pekerjaannya kepada atasan atau kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Paser yang diukur dari pertanggung jawaban pegawai terhadap atasan dan kepada masyarakat dalam hal ini pelayanan pembuatan SIUP.

Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat diketahui bahwa pertanggung jawaban pegawai terhadap atasan dan kepada



masyarakat dalam hal ini mengenai pelayanan pembuatan SIUP sudah sesuai dengan aturan dan arahan dari atasan. Bentuk dari pertanggung jawaban tersebut yakni disiplin kerja, tepat waktu dalam bekerja, dan memperbaiki kesalahan dalam pengetikan data dalam SIUP seperti : nama perusahaan, nama penanggung jawab, alamat perusahaan dll.

***Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Paser***

Dalam proses pembuatan SIUP tidak selamanya berjalan lancar, tentu ada kendala-kendala yang dialami dalam proses pembuatannya, seperti hasil yang telah diberikan oleh informan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Paser, kendala-kendala yang ada yaitu:

a. Kelengkapan berkas pemohon

Seperti yang dikatakan oleh Pujiono,SE,MM Kabid Perizinan yang mengatakan :

“Dalam proses pembuatan SIUP akan cepat selesai apabila semua persyaratan telah lengkap, biasanya yang membuat lama itu adalah karena masyarakat yang mau membuat SIUP belum melengkapi berkas persyaratan yang diperlukan sehingga proses pembuatan SIUP itu sendiri jadi terhambat, jadi masyarakat yg mau membuat SIUP harus melengkapi Persyaratan terlebih dahulu agar bisa diproses.”  
(Wawancara, 19 Februari 2018)

Pada dasarnya bahwa lama tidaknya penyelesaian SIUP itu sendiri tergantung kelengkapan berkas persyaratan pemohon yang dimana apabila semua berkas persyaratan lengkap maka proses pembuatan SIUP akan cepat terselesaikan sedangkan masyarakat yang tidak melengkapi berkas persyaratan maka harus melengkapi terlebih dahulu agar dapat di proses.

b. Listrik

Seperti yang telah diketahui listrik juga berpengaruh, tidak ada yang bisa menebak kapan ada pemadaman listrik, karena proses pembuatan SIUP sangat bergantung pada listrik dimana alat yang digunakan adalah perangkat elektronik.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Pujiono,SE,MM Kabid Perizinan yang mengatakan :

“Dalam proses pembuatan SIUP terkadang terkendala mati listrik, di kantor ini juga tidak memiliki genset, karena peralatan di DPMPTSP rata-rata adalah perangkat elektronik yang rawan jika menggunakan genset yang tegangannya naik turun.” (Wawancara, 19 Februari 2018)

Diketahui bahwa pihak DPMPTSP masih belum mempunyai genset di karenakan tidak berani mengambil resiko jika menggunakan genset yang tegangannya naik turun sehingga bisa mengakibatkan kerusakan pada peralatan, maka pihak DMPTSP dapat mengkondisikan hal tersebut kepada

masyarakat sehingga tidak ada suatu permasalahan yang terjadi antara pegawai DMPTSP dan masyarakat pada umumnya, sehingga proses pelayanan pembuatan SIUP dapat berjalan dengan lancar.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

a. Biaya

Dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dari segi biaya sudah efektif karena tidak di pungut biaya (gratis), karena mengikuti Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Pencabutan Peraturan Daerah Kabupaten Paser, ini merupakan suatu program yang meringankan kepada masyarakat, maksud dan tujuan dari pemerintah membebaskan biaya pembuatan SIUP yaitu dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada masyarakat serta agar usaha perdagangan kita dilegalisasi oleh pemerintah, sehingga tidak mendapatkan masalah pada kemudian hari.

b. Ketepatan Waktu

Dalam ketepatan waktu pembuatan SIUP masih kurang efektif karena tidak adanya keterbukaan dalam pelayanan di bidang ketepatan waktu yang dilakukan oleh petugas DPMPTSP. Petugas hanya menjanjikan 1 sampai 3 hari jam kerja, jadi petugas hanya menyampaikan secara lisan tidak tertulis dalam artian tertulis aturan yang ada itu tidak dipampang sehingga tidak dilihat oleh masyarakat. Ketepatan waktu pelayanan belum mampu untuk senantiasa disesuaikan dengan standar pelayanan yang ada dikarenakan pelayanan tidak dapat dipungkiri juga terkadang mengalami kendala seperti tidak lengkapnya berkas pemohon dan pemadaman listrik sehingga proses pembuatan SIUP menjadi terhambat.

c. Ketepatan dan Objektivitas

Dalam ketepatan dan objektivitas sudah terlaksana dengan efektif karena dalam pelayanan memunculkan ketepatan pelayanan dan cepat artinya bersifat objektif dalam memberikan pelayanan tidak ada unsur-unsur subjektif karena adanya pertimbangan keluarga, memberikan uang dan yang lain-lainnya. Tidak adanya rasa diskriminasi, yaitu semua sama tanpa melihat golongan dan hubungan keluarga. Ketepatan yang dimaksud adalah tepat secara prosedur sesuai dengan Undang-undang.

d. Akuntabilitas

Dilihat dari akuntabilitas sudah efektif yang dimana kemampuan pegawai untuk mempertanggung jawabkan tugas pekerjaannya kepada atasan dan masyarakat. Bentuk dari pertanggung jawaban tersebut yakni disiplin kerja, tepat waktu dalam bekerja, dan memperbaiki kesalahan dalam pengetikan data dalam SIUP.

e. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kabupaten Paser.

Efektivitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Paser, tidak dapat dipungkiri pasti mengalami kendala. Adapun kendala tersebut yakni tidak lengkapnya berkas pemohon dan pemadaman listrik sehingga dalam pembuatan SIUP menjadi terhambat.

**Saran**

1. Dalam ketepatan waktu sebaiknya pihak DPMPTSP mencantumkan lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan SIUP secara tertulis misalnya memasang banner tentang SIUP agar masyarakat mendapatkan informasi apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan SIUP.
2. Menambah/memperbanyak sosialisasi kepada masyarakat untuk mengetahui pentingnya SIUP bagi setiap usaha/perusahaan yang didirikan/jalankan.
3. Petugas harus mempertahankan sikap yang ada sekarang yaitu ramah secara lisan dan ramah secara sikap dan meningkatkan lagi kedisiplinan waktu kerja agar masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik.
4. Perlu adanya pengadaan peralatan genset dan bahan bakarnya beserta operasionalnya pada DPMPTSP, dengan adanya peralatan genset tersebut peralatan kerja yang menggunakan listrik dapat digunakan jika terjadi pemadaman listrik.

**Daftar Pustaka**

- Abdul Halim. 2001. *Manajemen Keuangan Daerah*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Handoko, T. Hani, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE Yogyakarta
- Lukman,s., dan Sutopo, 2001. *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2007. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Jakarta
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*, Mandar Maju, Bandung
- Sinambela, dkk, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Siswosoediro, Henry S, 2008. *Buku Pintar Pengurusan Perizinan dan Dokumen*, Visimedia, Jakarta
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketujuh, Bumi Aksara, Jakarta.

**Dokumen-dokumen:**

- Undang- Undang Republik Indonesia No.6 Tahun 1968 *Tentang Penanaman Modal Dalam Negeri*
- Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.36/M-DAG/PER/9/2007  
*Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.*  
Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.46/M-DAG/PER/9/2009  
*Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.*