

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SAMARINDA

Junaidi¹

Abstrak

Junaidi, analisis pelayanan publik dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda, dibawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kalalinggi, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Nur Hasanah, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan publik dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda dan untuk mengidentifikasi dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. Hasil penelitian pelayanan publik dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda telah terlaksana sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal tersebut dapat dilihat dari persyaratan pelayanan SIUP adanya perubahan dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 maka adanya penambahan persyaratan yang harus dikumpulkan oleh masyarakat seperti pemenuhan komitmen, prosedur pelayanan SIUP sudah baik sesuai dengan standar oprasional prosedur (SOP), kompetensi pegawai sudah sangat baik. Faktor pendukung yaitu sarana dan prasarana memadai, memiliki dasar hukum yang jelas dan sah, kemampuan dan kesiapan pegawai yang sangat baik dan faktor penghambatnya yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui proses pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang baru, tidak akuratnya data yang di berikan oleh pemohon dan masih banyak dari masyarakat yang belum menyadari pentingnya SIUP.

Kata Kunci : *Pelayanan, SIUP, Kompetensi.*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: junaidijun@gmail.com

Pendahuluan

Pada hakekatnya, salah satu tugas utama pemerintah adalah memberi pelayanan kepada masyarakat (*public services*), baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Pemerintahan diadakan bukan untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat. Salah satu bentuk semangat otonomi daerah dalam melaksanakan sistem pelayanan publik yaitu dengan menerbitkan regulasi, seperti Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diberikannya kewenangan kepada pemerintah daerah melalui otonomi daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri, tentu pemerintah daerah harus optimal dalam melaksanakan pelayanan publik. Dalam melimpahkan sebagian besar kewenangan pada pemerintah daerah maka daerah yang diberikan kewenangan tersebut harus menjalankan masing-masing tugas dengan baik. Untuk menjalankan tugas dengan baik, aparatur negara harus dibekali dengan kemampuan untuk melayanai masyarakat. Pembekalan tersebut dimaksudkan agar aparatur negara tersebut mampu memenuhi kepentingan, kebutuhan serta mampu menangani permasalahan yang timbul dalam masyarakat secara baik sesuai dengan kemampuan bidang yang dimilikinya.

Apabila sistem pemerintahan telah tertata rapi dan sistematis, maka hal tersebut harus diikuti pula dengan pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan sistematis pula. Salah satu bentuk pelayanan publik yang ada dan dilaksanakan di Indonesia adalah pelayanan dalam bidang perizinan. Pelayanan publik dalam bidang perizinan di berbagai bidang diatur rapi dan sistematis. Prosedur pengurusan berbagai perizinan ini berbeda-beda setelah diberlakukannya undang-undang otonomi daerah. Hal ini dikarenakan setiap daerah memiliki kewenangan sendiri dalam mengaturnya. Namun secara garis besar, persyaratan administratif pengurusan perizinan ini hampir sama untuk setiap daerah. Pelayanan publik dalam bidang perizinan di negara Indonesia salah satunya dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintah daerah yang menjalankan tugas dalam bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Selanjutnya, adapun salah satu kota atau daerah di Indonesia yang daerah yang menjalankan pelayanan publik dalam bidang perizinan ini yaitu Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda merupakan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang ada di Kota Samarinda. Dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyekenggarakan pelayanan administrasi dalam bidang perizinan terpadu dengan prinsip koordinasi, integral, sinkronisasi, simplikasi, keamanan, dan kepastian mengenai pelayanan perizinan dan non perizinan serta diberikan tugas membantu menjalankan regulasi yang ditetapkan oleh Gubernur.

Upaya mewujudkan reformasi pelayanan publik khususnya bidang perizinan di Kota Samarinda diperlukan komitmen, kreatifitas serta inovasi yang kuat dari kepala daerah, dinas dan instansi terkait dan segenap aparatur pemerintah Kota Samarinda untuk membangun sistem yang baik di bidang pelayanan perizinan. Pelayanan administrasi perizinan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar dan Pelayanan dalam sektor administrasi perizinan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya.

Salah satu jenis pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Samarinda adalah pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk membina, mengarahkan, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha.

Tujuan dari izin usaha perdagangan (SIUP) adalah terlindungnya perusahaan yang menjalankan usahanya secara jujur dan terbuka, terbinyanya dunia usaha dan perusahaan, baik perusahaan kecil, menengah dan besar, terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib, tergalinya sumber pendapatan dan mencatat bahan-bahan keterangan yang dibuat secara benar dari suatu perusahaan dan merupakan sumber informasi resmi untuk semua pihak yang berkepentingan mengenai identitas dan keterangan lainnya tentang perusahaan dan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perizinan.

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. Semakin meningkatnya permintaan terhadap perizinan khususnya terhadap pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan ini (SIUP) maka di perlukan adanya pelayanan yang memuaskan. Akan tetapi dalam hal ini, masih saja ditemukannya adanya berbagai permasalahan terkait dengan pengurusan surat izin tersebut. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan khususnya pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) masih belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya fakta di lapangan mengenai kurangnya informasi yang didapat oleh masyarakat mengenai mekanisme pelayanan serta informasi mengenai standar operasional prosedur (SOP) perizinan Usaha Perdagangan. Selain itu, pelayanan yang dilakukan pada jenis pelayanan SIUP ini dinilai berbeli-belit dan susah-susah gampang yang terkadang membuat masyarakat yang akan melakukan kegiatan usaha perdagangan tidak tertarik untuk membuat Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Hal ini dapat dilihat pada hasil pencapaian kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda mengenai penerbitan izin melalui pelayanan perizinan khususnya untuk pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang mengalami penurunan permohonan pengurusan dan penerbitan SIUP ini yaitu pada tahun

2016 mencapai sekitar 2175 penerbitan surat, angka tersebut menurun dari tahun 2015 sebelumnya yang mencapai 3163 penerbitan surat.

Fakta tersebut juga didukung pula dengan adanya keluhan masyarakat mengenai pembuatan Surat izin usaha perdagangan (SIUP) ini yang dinilai dalam proses pembuatan surat izinnya memerlukan waktu yang cukup lama, yaitu sekitar satu bulan, dan masyarakat harus sabar menunggu tim survei dari Pemerintah Kota Samarinda yang harus melihat langsung lokasi usahanya tersebut. Dengan adanya hal tersebut membuat tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Surat izin usaha perdagangan (SIUP) ini tergolong masih rendah terhadap pelayanan yang diterima (kaltim.tribunnews.com).

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas terkait dengan permasalahan yang terjadi, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti “Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPPTSP) Kota Samarinda”.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, yang artinya tangan (Samsudin, 2006: 15).

Pelayanan

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Menurut Ratminto dan Atik septi Winarsih (2005 :4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana,

mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Menurut Gibson, Donelly dan Ivancevich dalam Ratminto dengan bukunya Manajemen Pelayanan (2005:1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil – hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri. Selain itu, Menurut Moenir (2006 : 186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

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. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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.

Menurut Sinambel (2006:4), “pelayanan publik adalah pemecahan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara”. Menurut Hanif Nurcholis (2005:175-176), “mengemukakan bahwa pelayanan publik sebagai pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat”. Lebih lanjut tentang pelayanan publik, Lonsdale dalam Mulyadi (2016) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah Segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif. Selanjutnya Thoha (2002) berpendapat bahwa “waktu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrasi publik) harus mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik”.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), “setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai

jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan”.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 menjabarkan definisi dari standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan Sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain lain.

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Dalam Keputusan Menteri Perdagangan Dalam Negeri Nomor 09/M-DAG/PER/3/2006 tentang ketentuan dan tata cara pemberian surat izin usaha perdagangan (SIUP) menyatakan bahwa surat izin perdagangan (SIUP) adalah Surat Izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Selanjutnya, Surat izin usaha perdagangan (SIUP) diberikan oleh menteri atau pejabat kepada pengusaha atau masyarakat untuk melaksanakan usaha dibidang perdagangan dan jasa. Surat izin usaha perdagangan diberikan kepada setiap perusahaan maupun perorangan yang akan melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang diterbitkan berdasarkan domisili pemilik atau penanggungjawab perusahaan serta telah berlandaskan badan hukum untuk melakukan usahanya dibidang perdagangan dan jasa.

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tidak hanya dibutuhkan oleh usaha berskala besar saja, melainkan dibutuhkan pula untuk usaha menengah dan kecil dengan tujuan agar usaha yang dilakukan mendapat pengakuan hukum dan pengesahan dari pihak pemerintah. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha kedepannya, Rony (2016:28).

Dalam Surat Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 46/M-Deg/Per/9/2009 Tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-Dag/Per/9/2007 Tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), terdapat tiga jenis surat izin perdagangan (SIUP) yaitu sebagai berikut:

1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) kecil, wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Menengah, wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
3. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Besar, wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa surat izin usaha perdagangan (SIUP) merupakan surat izin usaha yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat atau pengusaha yang bergerak dibidang usaha perdagangan dan jasa sebagaimana yang diatur di dalam surat keputusan Menteri.

Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Dalam hal ini berdasarkan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 21 menjelaskan tentang komponen yang harus dimiliki di dalam standar pelayanan publik khususnya pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebagai berikut: (1) Persyaratan Pelayanan, (2) Prosedur Pelayanan, dan (3) Kompetensi Pelaksana.

Metode Penelitian

Penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memecahkan suatu masalah dan untuk menembus batas-batas ketidaktahuan manusia. Kegiatan penelitian dengan

mengumpulkan dan memproses fakta-fakta yang ada sehingga fakta tersebut dapat dikomunikasikan oleh peneliti dan hasilnya dapat di nikmati serta di gunakan untuk kepentingan manusia.

peneliti memfokuskan penelitian ini pada Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPPTSP) Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPPTSP) Kota Samarinda, meliputi :
 - a. Persyaratan pelayanan
 - b. Prosedur pelayanan
 - c. Kompetensi pelaksana
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPPTSP) Kota Samarinda.

Hasil Penelitian

Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di DPMPTSP Kota Samarinda

Persyaratan Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Sehubungan dengan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda dalam rangka pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), maka dalam hal ini menteri mengeluarkan peraturan atau dasar hukum yang membahas tentang ketentuan dan tata cara pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang terdapat dalam Surat Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 46/M-Deg/Per/9/2009 tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Perizinan berusaha khususnya dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) menurut peraturan pemerintah tersebut diterbitkan oleh Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota sesuai kewenangannya, termasuk Perizinan Berusaha yang kewenangan penerbitannya telah dilimpahkan atau didelegasikan kepada pejabat lainnya. Lembaga OSS berdasarkan ketentuan Peraturan Pemerintah tersebut untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Wali Kota menerbitkan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud dalam bentuk Dokumen Elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang informasi dan transaksi elektronik. Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud disertai dengan Tanda Tangan Elektronik yang berlaku sah dan mengikat berdasarkan hukum serta merupakan alat bukti yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dapat dicetak (*print out*).

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 ada beberapa dokumen yang harus disiapkan yaitu :

1. Lampirkan fotokopi kartu keluarga (KK) apabila penanggung jawab perusahaan seorang perempuan
2. Lampirkan fotokopi kartu tanda penduduk (KTP) pemegang saham perusahaan atau direktur utama perusahaan
3. Lampirkan NPWP perusahaan
4. Lampirkan surat izin tempat usaha (SITU) atau surat keterangan domisili perusahaan
5. Fotokopi akte pendirian perusahaan
6. Melampirkan surat izin prinsip
7. Melampirkan surat izin gangguan (HO)
8. Melampirkan pas foto direktur perusahaan sebanyak 2 (dua) lembar dengan ukuran 4x6

Mengenai persyaratan SIUP sekarang tidak lah jauh berbeda dengan persyaratan sebelumnya hanya saja adanya tambahan persyaratan seperti persyaratan komitmen hal tersebut yang menjadi kendala menurut informan dan masih kurangnya sosialisasi daari dinas terkait persyaratan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara di atas antara penulis dengan *informant* dapat disimpulkan bahwa Persyaratan dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) terdiri dari 9 (Sembilan) persyaratan yang wajib masyarakat siapkan diataranya adalah lampiran fotokopi kartu keluarga (KK), lampiran fotokopi katru tanda penduduk (KTP), lampiran NPWP perusahaan, lampiran surat izin tempat usaha (SITU) atau surat keterangan domisili perusahaan, fotokopi akte pendirian perusahaan, melampirkan surat izin prinsip, melampirkan surat izin gangguan (HO), melampirkan pas foto direktur perusahaan sebanyak 2 (dua) lembar dengan ukuran 4x6, siapkan materai 6000. Selain itu adanya tambahan 4 (empat) persyaratan komitmen yaitu izin lokasi, izin lingkungan, izin mendirikan bangunan (IMB) dan sertifikat layak fungsi. Menurut *informen* yang menjadi kendala dalam pemenuhan persyaratan adalah adanya tambahan persyaratan komitmen terutama sertifikat layak fungsi yang mana hal tersebut mengakibatkan masyarakat harus memakan waktu dan biaya yang lebih dalam pembuatan sertifikat tersebut yang mengakibatkan membebankan masyarakat.

Prosedur Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Dalam hal ini prosedur pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha memiliki beberapa tahapan pelaksanaannya, Dalam pelaksanaan pelayanannya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda menjalankan sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur (SOP) yang telah di tetapkan. Untuk memastikan pelayanan publik yang professional dan terintegrasi, maka standar pelayanan publik khususnya di DPMPTSP Kota Samarinda dalam pengurusan perizinan maupun nonperizinan wajib dilaksanakan mengacu pada Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 60 Tahun 2018

tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 30 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan menerapkan standar pelayanan, manajemen pelayanan, dan standar operasional prosedur (SOP) dengan profesional, transparan, dan berintegritas.

Kota Samarinda memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang dibuat oleh DPMPTSP yang kemudian menjadi pedoman dalam melakukan pelayanan perihal prosedur dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP). Dalam prosedur pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) ada beberapa tahapan ataupun prosedur yang harus dilakukan pemohon atau masyarakat sebelum terbitnya surat keputusan izin usaha perdagangan dari pengambilan nomor dan formulir di Customer Service (CS), penyajian berkas permohonan di loket pendaftaran, petugas *back office* (BO) dan tim teknis memverifikasi kelengkapan berkas, proses percetakan, dan pengambilan izin usaha di loket pengambilan setelah melakukan pengisian survey kepuasan masyarakat.

Namun pada saat ini, dengan adanya Peraturan yang terbaru yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 dimana dalam peraturan tersebut menjelaskan bahwa dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) tidak lagi diterbitkan oleh DPMPTSP melainkan melalui aplikasi *Online Single Submission* (OSS). Dalam proses prosedur terbaru ini masyarakat sebagai pemohon dapat mendatangi kantor DPMPTSP Kota Samarinda untuk pengumpulan berkas persyaratan komitmen harus dilakukan di DPMPTSP Kota Samarinda, sehingga pihak DPMPTSP Kota Samarinda dapat membantu masyarakat yang tidak mengetahui proses ataupun prosedur dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) dengan menyediakan loket perbantuan yang siap membantu masyarakat tanpa dipungut biaya bahkan siap membantu masyarakat hingga surat keputusan izin perdagangan diterbitkan dan bersedia membantu dalam proses percetakan.

Selanjutnya, dengan adanya peraturan pemerintah yang baru dimana dalam hal pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) yang melalui *Online Single Submission* (OSS) masih adanya kebingungan dari masyarakat hal tersebut diakibatkan karena prosedur sebelumnya yang dilakukan secara manual berbeda dengan prosedur terbaru. Selain itu, masih kurangnya sosialisasi terkait peraturan baru tersebut sehingga hal ini cukup disayangkan oleh masyarakat namun DPMPTSP Kota Samarinda tetap membantu pelayanan pembuatan SIUP dengan adanya loket perbantuan dari DPMPTSP. Hal tersebut dapat membantu masyarakat dalam hal pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) terintegrasi secara online melalui OSS tersebut.

Kompetensi Pelaksanaan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Kompetensi pegawai atau pelaksana dalam memberikan pelayanan publik dalam pembuatan SIUP di DPMPTSP Kota Samarinda sudah cukup baik dalam

membantu dan memberikan arahan kepada pemohon guna mendapatkan surat perizinan yang diinginkan khususnya dalam pembuatan SIUP. Kompetensi atau keahlian dari pegawai sudah cukup baik hal tersebut dapat dilihat ketika proses pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) adanya bimbingan atau pemberitahuan kepada masyarakat yang sangat jelas hal tersebut dapat membantu masyarakat dalam proses perizinan membuat surat izin usaha perdagangan (SIUP).

Selain itu, dalam hal penempatan atau penugasan pegawai, pihak DPMPTSP sendiri telah memilih pegawai-pegawai yang telah memiliki kompetensi atau keahlian di bidang tersebut. Hal tersebut penting dikarenakan dengan adanya kompetensi atau keahlian dari pegawai DPMPTSP dapat menciptakan pelayanan publik yang diharapkan masyarakat. Untuk meningkatkan kompetensi atau keahlian dari para pegawai selalu diikut sertakan dalam kegiatan Diklat atau pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan surat izin usaha perdagangan (SIUP). Selanjutnya, dalam pelaksanaan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda juga memiliki satu badan yang memiliki tugas untuk melakukan pengawasan terhadap pegawai-pegawainya yang mana nanti akan diadakan evaluasi kinerja dan kompetensi pegawai.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di DPMPTSP Kota Samarinda

Faktor Pendukung

Sarana dan Prasarana yang telah memadai

Dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap menjadi salah satu upaya menunjang keberhasilan dalam mencapai hasil yang diinginkan. Selain itu kelengkapan sarana prasarana ini membuat pelaksanaan pelayanan publik menjadi lebih cepat sehingga dapat menghemat waktu dan dapat meningkatkan produktivitas kerja sehingga hasil kerjanya lebih baik dan orang-orang yang berkepentingan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dasar Hukum yang Jelas

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *informant* dapat dilihat bahwa kegiatan DPMPTSP Kota Samarinda didukung kuat oleh regulasi kebijakan yang terus mengalami perubahan dan pelayanan DPMPTSP Kota Samarinda ini terus dilakukan inovasi salah satunya melalui perkembangan informasi dan teknologi untuk menjangkau seluruh sarana.

Kemampuan Dan Kesiapan Pegawai Yang Sangat Baik

Faktor terpenting dari adanya pelaksanaan pelayanan ini adalah terpenuhinya sarana dan prasarana yang dinilai dapat meningkatkan mutu pelayanan publik, dimana sarana dan prasarana inilah yang dapat menunjang keberhasilan suatu kegiatan yang akan dilaksanakan. Selain itu, pelaksanaan pelayanan publik ini tentunya didukung oleh adanya regulasi yang mengatur dan menjadi dasar dari pelaksanaan pelayanan publik serta dengan adanya kemampuan

dan kesiapan pegawai yang sangat baik . Dengan adanya hal yang menjadi faktor pendukung ini diharapkan mampu mewujudkan tujuan utama pelayanan publik yaitu terwujudnya Kota Samarinda sebagai Kota tujuan investasi yang mandiri dalam memberikan pelayanan prima perijinan.

Faktor Penghambat

Masih Banyak Masyarakat Yang Belum Mengetahui Regulasi Baru Terkait Pembuatan SIUP

Berdasarkan wawancara penelitian diketahui bahwa masih banyak dari pihak masyarakat atau pelaku usaha yang belum mengetahui prosedur dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) mengalami perubahan sejak bulan September 2018 melalui OSS atau *online single submission*.

Tidak akuratnya data yang diberikan oleh pemohon.

Salah satu faktor penghambat dalam pelayanan publik pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di DPMPTSP Kota Samarinda yaitu adanya pemberian data yang tidak akurat dari pihak pemohon sehingga hal tersebut menyebabkan pengecekan ulang berkas-berkas yang diberikan oleh pemohon oleh petugas sehingga memakan waktu yang lebih lama.

Masih banyak dari pihak masyarakat yang belum menyadari pentingnya SIUP

Saat ini masih banyak dari pihak masyarakat atau pelaku usaha yang masih tidak memiliki surat izin usaha perdagangan (SIUP) hal tersebut yang menjadi kendala dalam pelayanan pembuatan SIUP dan menjadi fokus DPMPTSP Kota Samarinda untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat atau pelaku usaha agar meningkatnya pembuatan surat izin usaha perdagangan di Kota Samarinda.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Persyaratan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan Surat Izin usaha Perdagangan (SIUP) terdiri dari beberapa berkas administrasi yang berjumlah 9 (Sembilan) persyaratan serta adanya tambahan persyaratan komitmen yang berjumlah 4 (empat) persyaratan. Saat ini untuk pemenuhan persyaratan sudah berjalan dengan baik namun masih ada dari pihak pemohon atau masyarakat yang mengeluhkan adanya persyaratan tambahan yaitu persyaratan komitmen seperti sertifikat layak fungsi yang mana hal tersebut masyarakat harus memerlukan waktu dan biaya tambahan dalam pembuatan setifikat layak fungsi sebelum pembuatan surat izin usaha perdagangan.
2. Prosedur pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sudah melaksanakan prosedur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda mulai dari pengajuan hingga diterbitkannya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) serta adanya

pendampingan dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) kepada masyarakat atau pelaku usaha yang tidak mengerti pembuatan SIUP melalui Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS).

3. Kompetensi pelaksana atau pegawai dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda sudah sangat baik dimana setiap pegawai memiliki kemampuan dasar dan kualitas kerja sangat baik hal ini dikarenakan setiap pegawai telah mengerti dan mendalami bidang atau tugas yang telah diberikan selaitu setiap pegawai juga harus ikut pelatihan yang diadakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda maupun pelatihan yang diadakan di pusat.
4. Faktor pendukung pelayanan publik dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda adalah memiliki dasar hukum yang jelas dan sah, adanya sarana dan prasarana yang telah memadai dan kemampuan dan kesiapan pegawai yang sangat baik.
5. Faktor penghambat pelayanan publik dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui regulasi baru terkait pembuatan SIUP, tidak akuratnya data yang diberikan oleh pemohon dan masih banyak dari pihak masyarakat yang belum menyadari pentingnya SIUP.

Saran

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda perlu melakukan sosialisai kepada masyarakat perihal peraturan baru dalam proses pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) baik melalui *website* dan *social media* ataupun melakukan semianar-seminar mengundang masyarakat agar masyarakat mendapatkan informasi lebih jelas mengenai proses pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda harus memiliki sikap yang tegas bagi masyarakat yang tidak memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebagai instansi pemerintahan yang memberikan perizinan dapat memberikan sanksi administratif berupa denda dan dapat menutup tempat usaha mereka sampai batas waktu yang tidak ditetapkan, sampai bersangkutan memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
3. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda dapat memanfaatkan media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat untuk membangun hubungan yang harmonis dan interaktif.

Daftar Pustaka

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso. dkk. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sadili, Samsudin. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sinabela, Ligan Pltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Dokumen-dokumen :

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan..
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Perdagangan Dalam Negeri Nomor 09/M-DAG/PER/3/2006 tentang ketentuan dan tata cara pemberian surat izin usaha perdagangan (SIUP
- Surat Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 46/M-Deg/Per/9/2009 Tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-Dag/Per/9/2007 Tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).