

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA
PERDAGANGAN DI DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

SKRIPSI

***Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara
FIS UNP Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik***



VIVO MEIMUNANTO

NIM. 1305923

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Efektifitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan
di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan
Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman

Nama : Vivo Meimunanto

NIM/TM : 1305923/2013

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 02 Agustus 2017

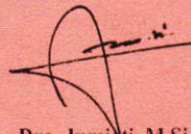
Disetujui oleh :

Pembimbing I



Prof. Drs Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D
NIP.195310171982111002

Pembimbing II



Dra. Jumiati, M.Si
NIP.196211091986022001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

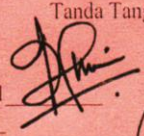
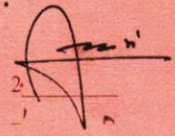
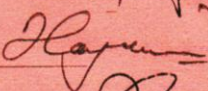
Pada Hari Rabu, Tanggal 02 Agustus 2017 Pukul 14.00-16.00 WIB

EFEKTIFITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Nama : Vivo Meimunanto
Nim/TM : 1305923 / 2013
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 02 Agustus 2017

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof, Drs Dasman Lanin, M.Pd, Ph.d	1 
Sekretaris	: Dra. Jumiati, M.Si	2 
Anggota	: Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	3 
Anggota	: Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D	4 
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP, M.Si	5 



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vivo Meimunanto

NIM : 1305923

Tempat/Tanggal Lahir : Payakumbuh/05 Mei 1995

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul Efektifitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam Skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 02 Agustus 2017

Saya yang menyatakan,



Vivo Meimunanto
NIM. 1305923/2013

ABSTRAK

Vivo Meimunanto 1305923/2013 : Efektifitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman

Penelitian ini dilatarbelakangi karena belum efektifnya pelayanan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Selain itu, partisipasi masyarakat untuk mengurus surat izin usaha perdagangan juga masih rendah. Tujuan penelitian ini yaitu (1) Untuk mengetahui sejauhmana efektivitas pelayanan surat izin usaha perdagangan, (2) Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala dalam melaksanakan pelayanan surat izin usaha perdagangan, (3) dan untuk mengetahui upaya dalam mengatasi kendala tersebut.

Jenis penelitian yaitu kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data penulis kumpulkan dengan melakukan wawancara kepada kepala dinas dan pegawai pelayanan perizinan dan nonperizinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Kemudian dilanjutkan dengan observasi dan studi dokumentasi. Teknik pengujian keabsahan data dengan triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sudah efektif. Hal tersebut terlihat dari enam standar pelayanan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh MENPAN nomor 63 tahun 2004 ada empat kriteria pelayanan yang sudah efektif yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk/hasil pelayanan dan kompetensi petugas pemberi layanan publik. Kendala dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan tersebut yaitu keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta aturan pusat yang sering berubah sedangkan upaya untuk mengatasi kendala tersebut yaitu memanfaatkan dan mengedepankan teknologi informasi, pelatihan dan pengarahan untuk pegawai, pengajuan permohonan dana kepada Bupati untuk kelengkapan sarana dan prasarana serta update terhadap informasi.

Kata Kunci: *Efektifitas, Pelayanan, Surat Izin Usaha Perdagangan*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum W. W.

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman”**.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D selaku dosen pembimbing I yang telah mengarahkan, membimbing, memotivasi, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas ini.
2. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku pembimbing II yang telah mengarahkan, membimbing, memotivasi, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas ini.
3. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si, Bapak Aldri Frinaldi, SH. M.Hum, Ph.D dan Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si sebagai penguji yang telah memberikan kritikan dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.

4. Pimpinan Jurusan, dosen dan staff Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Hendra Aswara selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Teristimewa kepada ayahanda tercinta Bapak Masturdi dan ibunda tersayang Ibu Nona Salmi, yang tidak kenal lelah dan penuh kesabaran dalam mendidik penulis sedari kecil. Terima kasih Papa dan Mama atas do'a yang tak pernah putus dan segala pengorbanan yang ada.
7. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan dan untuk keluarga besar Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Terima kasih untuk ide-ide dan semangatnya.
8. Semua pihak yang telah ikut membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya.

Semoga bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat pahala dan balasan dari Allah SWT, Amin. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan semaksimal mungkin, namun jika masih terdapat kekurangan, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Padang, 13 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teori.....	13
1. Konsep Efektifitas.....	13
2. Konsep Pelayanan.....	21
3. Surat Izin Usaha Perdagangan.....	31
4. Teori Kendala.....	33
5. Konsep Solusi.....	34
B. Penelitian Relevan.....	35
C. Kerangka Konseptual.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi penelitian.....	39
C. Informan Penelitian.....	40
D. Jenis dan Sumber Data.....	41
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Penguji Keabsahan Data.....	44
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum.....	47
B. Temuan Khusus.....	58
C. Pembahasan.....	98
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran.....	115

DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Masyarakat yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan pada tahun 2016 di DPMPTP kabupaten Padang Pariaman.....	8

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	38
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman.....	57
3. Alamat layanan pengaduan DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman dan pengumuman untuk mendahulukan lansia dan ibu hamil/menyusui.....	63
4. Prosedur dan syarat pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan.....	64
5. Contoh Surat Izin Usaha Perdagangan yang telah selesai bisa dilihat diwebsite.....	69
6. SOP Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman.....	69
7. Pengumuman pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman gratis.....	73
8. Keadaan Dinas dan Ruangan pelayanan perizinan DPMPTP Kabupaten Pariaman.....	79
9. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Foto Dokumentasi Lapangan
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial
- Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Penelitian dari KESBANGPOL
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dari Dinas
Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian
Kabupaten Padang Pariaman

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta Swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan serta keamanan. Sinambela (2011:4) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Hal ini sejalan dengan penjelasan yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 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.

Pemerintah sebagai *public service* juga harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan juga harus

memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi warga penerima pelayanan dengan karakteristik pelayanan yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan serta ketepatan waktu. Maka cukup jelas, bahwa pelayanan prima harus mampu dilaksanakan baik oleh Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara maupun Swasta.

Pemerintah milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat menjalankan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan aturan SOP yang ada. Sejak diberlakukannya demokrasi, masyarakat sudah dapat secara bebas menilai dan menyatakan pendapat mereka mengenai pelayanan birokrasi yang ada. Hal ini dikarenakan masyarakat telah mengalami peningkatan pengetahuan dan pendidikan. Sebagaimana yang dikatakan Delly Mustafa (2013:186) “tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat”.

Namun, hal tersebut bertolak belakang dengan pelayanan birokrat kita saat ini. Kasus umum yang sering terjadi dilingkungan birokrat saat ini yaitu rendahnya efektivitas dalam pemberian pelayanan disebagian besar instansi pemerintah. Banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan publik saat ini seperti pengurusan surat yang lama, berbelit-belit, pegawai yang kurang ramah, banyaknya pungutan liar dan beberapa permasalahan lainnya. Patut diduga bahwa banyak birokrat yang tidak memahami secara pasti atau setidaknya tidak mengerti filosofi pelayanan yang

akan diberikannya sehingga pelayanan publik yang dimimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih di posisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (dalam Siska Dwi Pramesti, 2012: 2)

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban, maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yaitu kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa yang berhubungan dengan pelayanan umum. Untuk itu, pembenahan sistem pelayanan aparatur sekarang ini harus menjadi prioritas karena bagaimanapun pelayanan aparatur akan menentukan hidup matinya aktivitas publik (Sinambela 2011 : 36).

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja seseorang dan harapannya. Masyarakat akan sangat puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik

dan tentunya hal tersebut akan membawa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang sangat penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik semakin bagus pula kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Berhubungan dengan pemberian pelayanan, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah pasal 39 ayat 1 (satu), yang berbunyi “untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat, Daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu Daerah kabupaten/kota yang melekat pada dinas Daerah kabupaten/kota yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang penanaman modal”.

Kabupaten Padang Pariaman juga telah memiliki unit pelayanan terpadu satu pintu yang berbentuk sebuah dinas yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman merupakan organisasi perangkat daerah (OPD) di lingkungan Kabupaten Padang Pariaman. Dari sebuah siklus manajemen pemerintahan, maka Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian merupakan salah satu unsur penunjang pemerintah daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan yang dahulunya berupa Badan sekarang diganti menjadi sebuah dinas. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat

daerah yang mengatur kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas penanaman modal, pelayanan terpadu dan perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian merupakan gabungan dari 2 urusan yakni Urusan Penanaman Modal dan Urusan Perindustrian yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas serta bertanggung jawab kepada Bupati.

Sebagai organisasi publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman yang berperan untuk menciptakan *good governance* juga harus menciptakan pelayanan prima yang dapat dipertanggung jawabkan ke publik. Sebagai sebuah dinas, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten juga harus memiliki tupoksi dengan tugas pokok melaksanakan koordinasi dan penyelenggaraan serta pelayanan administrasi bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, dan keamanan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut diatas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan perencanaan bidang penanaman modal, pelayanan terpadu dan perindustrian;
- b. Perumusan kebijakan teknis dibidang penanaman modal, pelayanan terpadu dan perindustrian;
- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang penanaman modal, pelayanan terpadu dan perindustrian;

- d. Pembinaan dan pelaksanaan urusan dibidang penanaman modal, pelayanan terpadu dan perindustrian;
- e. Pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas; dan/ atau
- f. Pelaksana tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman memiliki 122 jenis pelayanan perizinan administrasi yang dikeluarkan berdasarkan Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 4 tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan di bidang perizinan dan non perizinan kepada perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal.

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan tersebut, terdapat beberapa masalah yang terjadi dalam pengurusan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman, salah satunya yaitu permohonan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). SIUP merupakan surat izin untuk bisa melaksanakan usaha perdagangan. Surat Izin Usaha Perdagangan ini berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan atau usaha yang dilakukan.

Berdasarkan hasil temuan penulis ketika magang, pengurusan Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian masih belum efektif dan efisien. Pengurusan izin yang awalnya berbasis elektronik kembali kepada pengurusan secara manual. Pengurusan izin Surat Izin Usaha Perdagangan secara manual memakan waktu dan biaya yang cukup banyak. Masyarakat yang mengurus

izin harus berbolak-balik ke kantor karena pengurusan izinnya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dalam salah satu koran online juga disebutkan bahwa pelayanan perizinan yang dilakukan DPMPTP (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian) kabupaten Padang Pariaman harusnya berbasis teknologi yaitu dengan menggunakan program SI CANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu Perizinan Untuk Publik) untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan. Namun, saat sekarang ini program tersebut sudah tidak berjalan lagi (<http://www.kabarekspres.com>, diakses 3 januari 2017).

Hal ini didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Zainudin pada tanggal 23 februari 2017 selaku pemilik UD Bungo Rajo, mengatakan :

“Sudah lebih dari 5 tahun Bapak mengurus izin SIUP, namun sampai sekarang izin tersebut belum keluar. Pengurusan izin rasanya sulit dan berbelit-belit. Jika ada orang dalam yang membantu, pengurusan izin cepat selesai tetapi jika tidak ada orang dalam, pengurusan izin lama. Bapak harus bolak-balik ke kantor untuk mengurus izin. Kalau pelayanan begitu, jadinya kita malas berurusan dengan orang kantor.”

Salah satu pegawai kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman, Ibuk Resi yang penulis wawancarai pada tanggal 22 februari 2017, mengatakan :

“Pengurusan izin SIUP sekarang dilakukan secara manual. Dulu kita memang memakai program Si Cantik yaitu program pengurusan izin yang berbasis elektronik untuk urusan pengurusan izin, namun karena ada beberapa kendala seperti kurangnya SDM yang bisa IT, jaringan lelet, prasarana yang tidak memadai dan beberapa kendala lain sehingga tidak memungkinkan untuk memakai program Si Cantik. Makanya kita kembali ke pengurusan izin secara manual.”

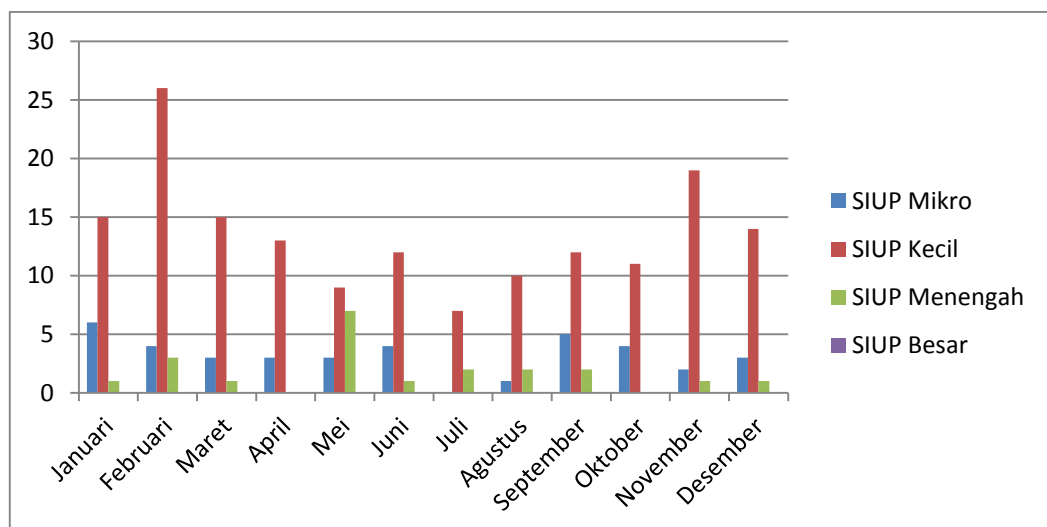
Selain itu, dalam Laporan Kinerja Pegawai juga dijelaskan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan

masih rendah karena pengurusan izin dirasa belum efektif dan efisien. Apalagi masyarakat yang pemukimannya terletak jauh dari kantor. Masyarakat banyak berpikir bahwa berurusan dengan birokrasi pasti akan memakan waktu yang lama dan berbelit-belit dalam pelayanannya. Sehingga membuat minat masyarakat menjadi rendah untuk mengurus izin Surat Izin Usaha Perdagangan. Berikut data masyarakat yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan pada tahun 2016 di DPMPTP kabupaten Padang Pariaman :

Tabel 1
Masyarakat yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan pada tahun 2016 di DPMPTP kabupaten Padang Pariaman

No.	BULAN	SIUP MIKRO	NILAI MODAL (Rp.)	SIUP KECIL	NILAI MODAL (Rp.)
1	Januari	6	290.000.000	15	3.265.000.000
2	Februari	4	115.151.282	26	6.789.000.000
3	Maret	3	150.000.000	15	3.155.000.000
4	April	3	105.000.000	13	2.775.000.000
5	Mei	3	99.500.000	9	1.530.000.000
6	Juni	4	130.000.000	12	2.307.000.000
7	Juli	-	-	7	1.530.000.000
8	Agustus	1	50.000.000	10	1.975.000.000
9	September	5	230.000.000	12	1.915.000.000
10	Oktober	4	170.000.000	11	2.475.000.000
11	November	2	100.000.000	19	5.205.000.000
12	Desember	3	100.000.000	14	2.355.000.000
Jumlah		38	1.539.651.282	163	35.276.000.000

No.	BULAN	SIUP MENENGAH	NILAI MODAL (Rp.)	SIUP BESAR	NILAI MODAL (Rp.)
1	Januari	1	700.000.000	-	-
2	Februari	3	2.100.000.000	-	-
3	Maret	1	800.000.000	-	-
4	April	-	-	-	-
5	Mei	7	15.047.832.183	-	-
6	Juni	1	1.000.000.000	-	-
7	Juli	2	1.800.000.000	-	-
8	Agustus	2	2.000.000.000	-	-
9	September	2	2.000.000.000	-	-
10	Oktober	-	-	-	-
11	November	1	1.000.000.000	-	-
12	Desember	1	1.000.000.000	-	-
Jumlah		21	27.447.832.183	-	-



Berdasarkan data yang ada pada tabel dan diagram diatas, terlihat jelas bahwa masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan. Pada pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan, baik itu Surat Izin Usaha Perdagangan mikro, kecil dan menengah di tahun 2016 dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember hanya sedikit masyarakat

yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan setiap bulannya dan berdasarkan diagram diatas, tampak jelas bahwa peminat masyarakat yang mengurus SIUP hanya sedikit. Bahkan masih banyak masyarakat yang tidak mengurus SIUP terutama SIUP mikro dan SIUP kecil. Pada tabel dan diagram diatas, juga terlihat bahwa tidak ada masyarakat yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan besar. Hal ini dikarenakan pada tahun 2016 memang tidak ada usaha masyarakat yang mencapai nominal lebih dari 10 milyar.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh bagaimana “Efektifitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka ditemukan beberapa permasalahan diantaranya:

1. Pelayanan pengurusan izin Surat Izin Usaha Perdagangan masih dilakukan secara manual karena pengurusan izin secara elektronik tidak bisa dijalankan.
2. Sudah tidak berjalannya lagi Program Si CANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu Untuk Publik).
3. Pengurusan izin Surat Izin Usaha Perdagangan masih berbeli-belit.
4. Pengurusan izin Surat Izin Usaha Perdagangan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
5. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas penulis membatasi masalah penelitian terkait dengan Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis merumuskan masalah di dalam penelitian ini yaitu:

1. Sejauhmana efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman ?
2. Apa saja yang menjadi kendala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman dalam memberikan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan ?
3. Bagaimana upaya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman dalam mengatasi kendala tersebut ?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang akan diteliti, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui sejauhmana efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman.

2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman dalam memberikan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan.
3. Untuk mengetahui upaya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman dalam mengatasi kendala tersebut.

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan berguna sebagai berikut :

1. Secara teoritik

Bermanfaat dalam pengembangan matakuliah program studi administrasi negara dalam hal ini mata kuliah Pelayanan Publik.

2. Secara praktik

Sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman untuk Pelayanan yang lebih baik lagi.