

**ANALISIS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)
PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN LANGKAT**

SKRIPSI

Oleh :

FAJAR NURASIAH

09.852.0001

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2014

Judul Skripsi :ANALISIS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN
(SIUP) PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN
LANGKAT

Nama : Fajar Nurasih

NPM : 09.852.0001

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

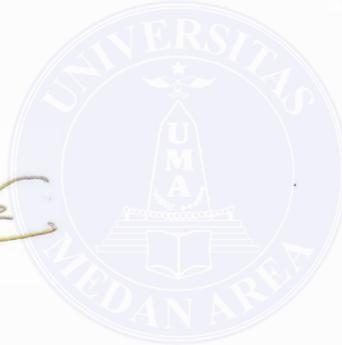
Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing



Drs. Kariono, MA

Pembimbing I



Dra. Rosmala Dewi, M.Pd

Pembimbing II



Dr. Abdul Kadir, SH, Msi

Dekan

Tanggal Lulus

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Sata bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, April 2014



Fajar Nurasih

ABSTRAK

Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintahan di tingkat daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu diidam – idamkan masyarakat selama ini. Dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berjudul “ Analisis Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat ”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang digunakan oleh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu dan hambatan dalam melakukan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana data yang diperoleh dengan cara wawancara, observasi sehingga hasil yang diperoleh dari penelitian ini berupa rangkaian kata – kata yang disusun dalam teks kemudian diperluas, lalu data dianalisis dengan teknik yang menggambarkan kenyataan atau kejadian yang sesuai dengan pendekatan induktif yaitu menggunakan cara berfikir yang dimulai dari hal – hal yang khusus menuju hal – hal yang umum.

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh hasil bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat benar – benar melakukan tugasnya sesuai dengan visi, misi dan tujuan sehingga dapat mencapai suatu pelayanan yang baik untuk sekarang dan dimasa depan. Dengan memperhitungkan potensi, peluang, dan hambatan yang harus dihadapi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat. Dan dengan adanya suatu pelayanan yang baik maka terbukti berhasil dengan meningkatnya kemauan masyarakat untuk memiliki izin usaha.

Kata Kunci : Pelayanan, Surat Izin Usaha Perdagangan, Cara Kerja

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan program studiy Ilmu Administrasi Negara untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Adapun judul skripsi yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah: **“ANALISIS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN LANGKAT”**

Terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Drs. Kariono, M.Si dan Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd selaku pembimbing serta Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak memberikan saran. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada para pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dan seluruh pegawai pada Kantor Pelayanan Terpadu yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayah dan Ibu serta Adik saya terimakasih atas doa dan dukungannya, serta seluruh teman sealmamater atas segala perhatiannya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan memberi inspirasi bagi pembaca baik hanya sebagai bahan bacaan ataupun yang ingin melakukan penelitian lanjutan.

Medan, 2014

Penulis
Fajar Nurasih



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Kerangka Pemikiran.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	8
B. Hakekat Pelayanan Publik.....	11
C. Indikator Pelayanan Publik.....	12
D. Standar Pelayanan Publik.....	15
E. Ciri-Ciri Pelayanan Publik.....	18
F. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	19
G. Upaya Meningkatkan Pelayanan	20
H. Prinsip Playanan Publik	22
I. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	26
J. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	27
K. Pengertian Surat Izin Usaha Perdagangan	28
L. Manfaat Surat Izin Usaha Perdagangan.....	29
M. Perusahaan yang Dibebaskan Memproleh Surat Izin Usaha Perdagangan.....	30

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Metodologi Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	31
C. Definisi Konseptual	31
D. Subjek Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat	36
B. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran.....	38
C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	39
D. Hasil Penelitian	45
BAB V PENUTUP	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

A. Struktur Organisasi.....	58
B. Sekema Sistem Informasi Manajemen KPT.....	59



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan daerah yang ditandai dengan di tetapkannya UU No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintah di tingkat daerah. Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintahan di tingkat daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu diidam-idamkan masyarakat selama ini. Hal ini menjadi sangat penting mengingat akses masyarakat terhadap pelayanan yang mudah, cepat dan murah dari pemerintah masih sulit. Oleh karena itu, pelayanan publik masih harus ditingkatkan. Perbaikan kinerja aparat pelayanan publik merupakan salah satu isu penting dalam reformasi pelayanan publik diberbagai negara termasuk di Indonesia.

Dalam lingkup atau skala Nasional seringkali dikeluhkan tentang pelayanan publik di instansi pemerintah terutama menyangkut jalur birokrasi yang berbelit – belit, kondisi tersebut juga sering terjadi juga di daerah-daerah. Seperti pada umumnya pelayanan publik di Indonesia, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah baik di tingkat kabupaten atau kota, kecamatan maupun kelurahan juga masih banyak

dijumpai kelemahan dan kekurangan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Hal ini antara lain dapat diindikasikan dari besarnya dana yang digunakan untuk membiayai aparatur pemerintah yang tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang maksimal. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah dapat dinilai sangat buruk. Padahal pemerintah telah mengeluarkan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik oleh aparatur negara yang diatur dalam keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (kepmenpan) nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hakekat instansi pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, yakni tidaklah diadakan untuk melayani dirinya melainkan adalah untuk melayani rakyat. Sehingga dengan kata lain pemerintah adalah pelayanan masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara (Kurniawan, 2005:4).

Untuk itu Kantor Pelayanan Terpadu merupakan suatu instansi pemerintah yang memiliki pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati, sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam mengurus suatu bidang perijinan yaitu Surat Izin Usaha Perdagangan. Surat Izin Usaha Perdagangan merupakan surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan kegiatan usaha di bidang perdagangan dan jasa. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) diberikan kepada para pengusaha, baik perseorangan, firma, CV, PT, koperasi, maupun BUMN. Kewajiban pemegang SIUP yaitu melaporkan kepada kepala kantor

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi*. Bandung : Mandar Maju
- Budi W. Soejipto.1997. *Service Quality*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Kasmir, S.E., M.M. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kurniawan, Agung.2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba
- krisyantono,2008.*Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta:Bandung
- Lovelock. 1992. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Indeks
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rohman, Ahmad Ainur.2008.*Reformasi pelayanan Publik*.Malang: Program sekolah Demokrasi bekerja sama dengan Averros Perss
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Riduwan,2007.*Sekala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*.Alfabeta:Bandung
- Robert. 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Sianipar, J.P.G. 2001. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Winardi. 2000. *Pentusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang : CV Citra
- William N. Dunn. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Perss

Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri no. 20 tahun 2003 tentang pedoman tata kerja dan Unit Pelayanan Perizinan Terpadu

Keppmenpan no. 81 tahun 1995 tentang kriteria pelayanan publik

Intruksi presiden No. 3 Tahun 2006 tentang penyederhanaan pelayanan terpadu tentang paket perbaikan iklim investasi

Peraturan Daerah No. 23 Tahun 2007 tentang pembentukan organisasi perangkat daerah Kabupaten Langkat

Keputusan Bupati Langkat No. 51 Tahun 2008 tentang rincian tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat

Undang – Undang No. 36 ayat 9 Tahun 2007 tentang kepemilikan SIUP yang tidak Memiliki Usaha

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Situs internet:

<http://www.siup.com/surat-izin-usaha-perdagangan> (diakses 08 september 2013)

<http://www.dautic.com/pentingnya-membuat-surat-izin-usaha-perdagangan.html>

(diakses 08 september 2013)

<http://www.tentangpelayananpublik.blogspot.com> (diakses 08 september 2013)

PEDOMAN WAWANCARA

Bahan wawancara padaka Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat dan para pelaku pemilik Surat Izin Usaha Perdagangan.

1. Apakah Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat sudah melakukan sosialisasi?
2. Apakah sudah efektif dan efisien pelayanan yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat?
3. Apa saja hambatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat?
4. Apakah para pegawai diberikan pelatihan tentang melakukan suatu pelayanan yang baik?
5. Sanksi apa yang dilakukan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat apabila ada pegawai melakukan kesalahan?
6. Apakah ada bagian khusus yang melayani pertanyaan dari masyarakat yang ingin mengurus SIUP?
7. Apakah pada pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan ini mengalami peningkatan atau penurunan?
8. Apakah seluruh pegawai menguasai peralatan yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu?
9. Apa alasan masyarakat tidak mendaftarkan izin usahanya?
10. Apakah daya tanggap dan keramahan petugas sudah terlihat baik atau belum?
11. Apakah para pegawai bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan pada Surat Izin Usaha Perdagangan anda?

DATA INFORMAN

Informan 1

Nama : Bapak Iskandar Z. Tarigan
Jabatan : Kepala Kantor Pelayanan Terpadu

Informan 2

Nama : Bapak Muhammad Harmain
Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan

Informan 3

Nama : Bapak Arihta L. L
Jabatan : Kepala Seksi Perizinan

Informan 4

Nama : Ibu Hadisti Pujiati
Jabatan : Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Informan 5

Nama : Bapak Muhammad Sopian
pekerjaan : Pengusaha Pupuk dan Obat-Obatan Pertanian
Alamat : Jl. Pangkalan Susu No. 12 Lingkungan Sepakat Kec. Berandan Barat