

# Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Denpasar

Ni Putu Kusuma Wardani<sup>1)</sup>, I Putu Dharmanu Yudharta<sup>2)</sup>, I Dewa Ayu Putri Wirantari<sup>3)</sup>  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana  
Email: [kusumawardani833@gmail.com](mailto:kusumawardani833@gmail.com)<sup>1)</sup>, [p\\_dharmanu@unud.ac.id](mailto:p_dharmanu@unud.ac.id)<sup>2)</sup>, [wirantari1992@gmail.com](mailto:wirantari1992@gmail.com)<sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*The Office of Investment and One Stop Integrated Services of Denpasar City provides public services to the government in the form of licensing services. The Research objective is to find out the Performance of the One-Stop Investment and The theory uses to analyze the results of research on the performance of the One-Stop Integrated Investment and Service Office in issuing Trade Business Permits in Denpasar is the theory of Mahsun. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques such as observation, nterviews and documentation. The results of this study indicate that the Performance of the One-stop Integrated Investment and Services Office in issuing a Trading Business License in Denpasar City has not been optimal, which can be seen from several indicators that is process, outputs, outcomes and impacts.*

**Keywords:** Performance, Licensing, Trading Business

## 1. PENDAHULUAN

Organisasi publik merupakan organisasi yang dibentuk untuk mewedahi seluruh lapisan masyarakat yang berkewajiban untuk melindungi dan melayani masyarakat. Setiap organisasi publik dituntut untuk mampu menampilkan kinerja yang prima dalam berbagai bidang termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang disoroti masyarakat adalah Pelayanan di bidang perizinaan.

Berdasarkan Permandagri No. 46/M-DAG/PER/9/2009 pasal 2 menyebutkan bahwa setiap perusahaan perdagangan wajib memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Surat Izin Usaha Perdagangan atau yang di sebut

SIUP merupakan ijin yang pemerintah berikan kepada pelaku usaha sebagai bukti sah usaha yang dijalankan tersebut legal dan diakui pemerintah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Denpasar merupakan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.

DPMPTSP Kota Denpasar melaksanakan Pelayanan penerbitan SIUP didasari atas Surat Keputusan Walikota Denpasar No. 22 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perijinan di Bidang Perdagangan. Adapun Jumlah SIUP yang telah diterbitkan oleh DPMPTSP Kota Denpasar dari Tahun 2014-2018 mengalami penurunan

secara perlahan dimana pada tahun 2014 sebanyak 1.362, tahun 2015 sebanyak 1.283, tahun 2016 sebanyak 1.202, tahun 2017 sebanyak 975, dan semakin menurun ditahun 2018 sebanyak 935. Menurunnya partisipasi masyarakat dalam melaksanakan pelayanan penerbitan SIUP dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya kepemilikan dan konsekuensi dari tidak adanya kepemilikan SIUP bagi usaha yang dijalankan. Hal tersebut juga dipengaruhi oleh kinerja DPMPPTSP Kota Denpasar yang masih kurang optimal dalam menyosialisasikan pentingnya kepemilikan SIUP.

Kurang optimalnya kinerja yang diberikan oleh DPMPPTSP Kota Denpasar dalam menyosialisasikan pentingnya kepemilikan SIUP menyebabkan masih ditemukannya beberapa usaha yang tidak memiliki izin. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari Dinas Keamanan Ketertiban dan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Denpasar ditemukan bahwa jumlah usaha yang telah ditertibkan, dan menjalani Sidang Tipiring pada tahun 2017 sebanyak 50 usaha, tahun 2018 sebanyak 7 usaha dan di tahun 2019 (bulan Januari – September) sebanyak 6 usaha.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Landasan Teori**

Kinerja merupakan sebuah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai dalam organisasi. Pengukuran kinerja organisasi di DPMPPTSP dalam menerbitkan SIUP di Kota Denpasar menggunakan Teori Kinerja dari

Mahsun (2006) yang mencakup 6 indikator yaitu:

#### **1. Masukan (*input*)**

Indikator masukan menjelaskan tentang Segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran

#### **2. Proses (*Process*)**

Indikator proses menjelaskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkatakurasi pelaksanaan kegiatan tersebut.

#### **3. Keluaran (*Output*)**

Indikator Keluaran menjelaskan Hasil kerja berupa barang atau jasa yang sudah dicapai melalui langkah proses.

#### **4. Hasil (*Outcome*)**

Indikator Hasil menjelaskan seberapa jauh tingkat kualitas produk dan jasa yang dihasilkan dari suatu kegiatan.

#### **5. Manfaat (*Benefit*)**

Indikator Manfaat Menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil.

#### **6. Dampak (*Impact*)**

Indikator Dampak menjelaskan pengaruh yang ditimbulkan dari setiap indikator.

## **3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Dalam Menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Denpasar adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode

deskriptif. Sampel sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive*.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil temuan dan analisis dalam penelitian mengenai Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Menerbitkan Surat Iziin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Denpasar berdasarkan teori Kinerja Mahsun yang mencakup 6 indikator yaitu:

##### 1. Masukan (*Input*)

Indikator input dalam penelitian ini menyajikan Sumber Daya Manusia, Sumber Dana dan Sarana Prasarana yang digunakan dalam kegiatan Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Denpasar.

Pertama, Sumber Daya Manusia yang melaksanakan penerbitan SIUP di DPMPTSP Kota Denpasar mencakup 3 bidang yaitu bidang Sekretariat, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan B, dan Bidang Pengaduann, Kebijakan dan Pelaporan Layanan (PKPL) dimana saat ini SDM tersebut telah mencukupi dan mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Kedua, Sumber Dana penerbitan SIUP di DPMPTSP Kota Denpasar bersumber dari APBD Kota Denpasar. Ketiga, Sarana dan prasarana dalam menerbitkan SIUP di DPMPTSP Kota Denpasar telah memadai dan

layak digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

##### 2. Proses (*Process*)

Indikator proses dalam penelitian ini menyajikan alur pengelolaan penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Denpasar. Pelaksanaan penerbitan SIUP di DPMPTSP Kota Denpasar telah mampu berjalan sesuai dengan SOP yang ditetapkan mulai dari pemberian informasi hingga pengambilan sertifikat izin, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala yang dialami oleh masyarakat pelaku usaha yaitu banyaknya berkas persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh SIUP.

##### 3. Keluaran (*Output*)

Indikator Keluaran menunjukkan hasil kerja berupa barang atau jasa yang sudah dicapai melalui langkah proses. Keluaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar berupa penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dimana izin ini akan membuktikan sah dan legalnya usaha yang dijalankan tersebut serta sudah diakui oleh pemerintah. Keluaran yang dihasilkan dari penelitian ini menunjukkan penurunan jumlah penerbitan SIUP yang dipengaruhi beberapa faktor yaitu keengganan masyarakat dalam memperoleh SIUP karena banyaknya berkas persyaratan yang harus dipenuhi, Menidakberlakukannya kembali perpanjangan SIUP, Kurangnya sosialisasi akan pentingnya kepemilikan dan konsekuensi

dari tidak adanya SIUP, dan Pemberlakuan OSS oleh Pemerintah Pusat.

#### 4. Hasil (*Outcome*)

Penurunan jumlah penerbitan SIUP menghasilkan kinerja yang belum optimal dari DPMPSTSP Kota Denpasar sehingga menuntut DPMPSTSP Kota Denpasar memberikan strategi peningkatan kinerja berupa pemberian pelayanan perizinan keliling di Kota Denpasar.

#### 5. Manfaat (*Benefit*)

Pelayanan penerbitan SIUP dan pelayanan perizinan keliling sangatlah memberikan manfaat yang cukup besar kepada masyarakat, namun selain memberikan manfaat, masyarakat sebagai penerima pemberian pelayanan masih mengalami kendala seperti banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dalam memproses pelayanan SIUP.

#### 6. Dampak (*Impact*)

Hasil pengukuran Indikator dampak tidak bisa diukur dalam waktu dekat dan pengukurannya lebih baik jika dilakukan oleh pengguna layanan. Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar sudah memberikan dampak dari dua sisi baik dari pemerintah dan masyarakat sebagai pelaku usaha. Dampak positif maupun dampak negatif yang diterima dari diterbitkannya Surat Izin Usaha (SIUP) tentu akan berimbas ke berbagai pihak, baik pemerintah ataupun masyarakat, maka dari itu peningkatan kinerja pemerintah maupun kesadaran masyarakat selaku pelaku usaha sangatlah dibutuhkan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan mengenai Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) dalam Menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Denpasar yang dianalisis menggunakan Teori Kinerja dari Mahsun, yaitu: (1) Masukan (*Input*).

Indikator Masukan dalam penelitian ini sudah mendukung kinerja DPMPSTSP Kota Denpasar dalam Menerbitkan SIUP. Pengukuran kinerja tersebut mencakup tiga aspek yaitu Sumber Daya Manusia, Sumber Dana, serta Sarana dan Prasarana.

#### (2) Proses (*Process*).

Dalam penelitian ini Indikator Proses belum dapat dikatakan optimal dikarenakan masyarakat masih merasakan kendala dalam pelaksanaannya yaitu banyaknya berkas persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh SIUP walaupun pelaksanaan pelayanan penerbitannya telah berjalan sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan.

#### (3) Keluaran (*Output*).

Indikator Keluaran dalam penelitian ini belum dapat dikatakan optimal karena dapat dilihat dari realisasi penerbitan SIUP yang mengalami penurunan dimana Penurunan tersebut dipengaruhi beberapa faktor yaitu banyaknya berkas persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat, menidakberlakukannya kembali perpanjangan SIUP, kurangnya sosialisasi yang diberikan pemerintah daerah dan telah diberlakukannya

OSS (*Online Single Submission*) oleh Pemerintah Pusat.

(4) Hasil (*Outcome*).

Indikator Hasil dalam penelitian ini menunjukkan kinerja yang masih belum optimal dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Denpasar yang dapat dilihat dari penurunan jumlah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang diterbitkan. Strategi peningkatan kinerja yang diberikan untuk mengatasi hal tersebut adalah Penerapan Pelayanan Perizinan Keliling dalam menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

(5) Manfaat (*Benefit*).

Indikator Manfaat dalam penelitian ini sudah dinilai baik, namun dibalik manfaat yang dirasakan tersebut, masyarakat masih merasakan kendala dalam memperolehnya yaitu berkas persyaratan yang cukup rumit untuk dipenuhi.

(6) Dampak (*Impact*).

Indikator Dampak dalam penelitian ini dinilai belum maksimal karena dipengaruhi kurangnya kinerja yang diberikan pemerintah dan kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam mendaftarkan usahanya, sehingga menumbuhkan usaha-usaha tanpa izin yang berpotensi dapat menurunkan Pendapatan Asli Daerah Kota Denpasar.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Dessler, Gary. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Prenhallindo

Fahmi, Irham. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.

Mahsun, Mohammad. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Edisi Ketiga*. BEFE, Yogyakarta

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

### Jurnal dan Terbitan Karya Ilmiah Sejenis

Aini, Ratih Nur. 2018. *Transformation Of Licensing Services As Effort To Increase Regional Income*. Jurnal Ilmu Sosial: Volume 17 dalam <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/ilimosos/article/view/23002> Diakses pada 22 September 2019

Djukisana, Frahmawati. 2014. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado* dalam <https://ejournal.unsrat.ac.id>

Ningsih, Novika. 2014. *Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Penerbitan SIUP pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru* dalam <https://jom.unri.ac.id>

Sunaryani, Ika. 2010. *Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) dalam*

*Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan (SIUP) Kota Surakarta.  
Dalam <https://digilib.uns.ac.id>*

Menteri Perdagangan Republik  
Indonesiaa Nomor 36/M-  
DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan  
Surat Izin Usaha Perdagangan

**Peraturan Perundang-undangan**

Praturan Menteri Perdagangan Republik  
Indonesia No. 46/M-DAG/PER/9/2009  
tentang Perubahan Atas Peraturan

Surat Keputusan Walikota Denpasar No. 22  
Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan  
Perijinan di Bidang Perdagangan