

**PENGELOLAAN PELAYANAN SURAT IJIN USAHA PERDAGANGAN
(SIUP) PADA USAHA KECIL OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMENEP**

Hadi Soetarto*
Alqaf Harto M*
Syaiful Anwar

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wiraraja*

INTISARI

Langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat itu adalah melakukan pelayanan perizinan secara terpadu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumenep penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP). sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2006 tentang Ketentuan dan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah bagaimana pengelolaan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) pada usaha kecil yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan di Kabupaten Sumenep, sedangkan tujuan penelitian untuk mengetahui pengelolaan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) pada usaha kecil yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan di Kabupaten Sumenep, yang menjadi fokus penelitian yaitu 1) Empati terhadap *Customers*, 2) Prosedur pelayanan, 3) Transparansi biaya, dan 4). Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, Subjek penelitian ini informan kunci, utama dan pendukung, teknik pengumpulan data interview, observasi dan dokumentasi, dengan analisa data dengan pendekatan reduksi data dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep dalam menerbitkan izin IUP/SIUP kepada pelaku usaha kecil telah menunjukkan pengelolaan yang baik terlihat dari 1) menunjukkan rasa perhatian penuh (empaty) kepada pelaku usaha kecil dalam mengurus SIUP, 2) pemberian prosedur pelayanan perizinan SIUP yang mudah dan 3) adanya transparansi retribusi pelayanan dimana SIUP tidak dikenakan biaya serta 4) adanya kepastian penyelesaian SIUP selama 3 hari kerja. Pengelolaan pelayanan perizinan menunjukkan adanya kualitas yang bermutu tinggi dan pelayanan menjadi lebih baik yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa pelayanan perizinan.

Kata kunci : Pengelolaan, Pelayanan SIUP Usaha Kecil

I. PENDAHULUAN

Konsep *Good governance* atau tata pemerintahan yang baik merupakan

salah satu upaya guna menciptakan keteraturan dan kesinambungan dalam sistem tata pemerintahan. Konsep ini, menjadi salah satu acuan dalam upaya peningkatan kualitas di beberapa aspek pemerintahan. Suatu sistem tata pemerintahan yang baik tidak hanya mengacu pada perbaikan yang nampak seperti sarana dan prasarana. Namun, pengelolaan sistem pemerintahan perlu diarahkan dari *bad governance* menjadi *good governance*. Seperti yang dikemukakan Dwiyanto (2008:18), bahwa sistem pengelolaan pemerintahan di beberapa negara mengalami inefisiensi yang disebabkan oleh adanya praktik *bad governance* seperti tidak transparan, rendahnya partisipasi warga, rendahnya daya tanggap birokrasi, serta diskriminasi. Oleh karena itu, perlunya penataan sistem pemerintah melalui pelaksanaan konsep *good governance*.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Hakekatnya, pelayanan publik

merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik hendaknya mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik serta memperhatikan asas-asas dalam hal pelaksanaannya. Salah satu langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat itu adalah dengan melakukan pelayanan perizinan secara terpadu. Dengan menyederhanakan dan mengintegrasikan pelayanan perizinan dalam satu tempat, diharapkan berbagai persyaratan dapat diparalelkan, waktu pemrosesan akan lebih cepat, biaya akan lebih jelas dan efisien sekaligus menekan praktik pungutan liar. Sehubungan dengan hal itu, pemerintah telah mengeluarkan instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang paket perbaikan iklim investasi. Instruksi Presiden tersebut pada intinya mengamanatkan kepada beberapa instansi pemerintah untuk segera melakukan beberapa

kebijakan, program, dan tindakan dalam meningkatkan iklim investasi. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja dan menyederhanakan proses perizinan.

Menindak lanjuti instruksi tersebut, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Landasan pemikiran Permendagri ini adalah keinginan untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan publik, baik perizinan atau non perizinan kedalam satu sistem penyelenggaraan terpadu agar birokrasi pelayanan menjadi lebih sederhana dan transparan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 pasal 1 adalah kegiatan pelayanan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaanya mulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dilakukan secara transparan dan secara terpadu dalam satu tempat. Pemohon hanya bertemu dengan petugas customer service

sehingga meminimalisasi interaksi dengan petugas perizinan.

Pelayanan publik yang menjadi sorotan dari pemerintah daerah saat ini adalah pelayanan perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, dan merupakan salah satu bentuk pelayanan saat ini banyak digunakan di setiap Kabupaten. Mengingat bahwa Kabupaten diberi wewenang untuk mengelola potensinya sendiri, dan kabupaten menjajikan banyak peluang dan keuntungan dalam berinvestasi. Untuk melakukan investasi itulah, tentunya para investor perlu membuat surat izin usaha dan izin turunannya untuk mendirikan sebuah kegiatan sebagai pra-syarat mutlak.

Dibeberapa daerah pelayanan publik masih dirasa kurang optimal. Hal demikian pula yang dirasakan di Kabupaten Sumenep. Pelayanan perizinan merupakan salah satu jenis pelayanan yang dikenal sulit dilakukan, pengurusannya berbelit – belit, menggunakan jangka waktu pengurusan yang lama, serta tidak jarang memunculkan beberapa pungutan biaya diluar prosedur

umum (pungutan liar). Belum optimalnya pelayanan perizinan dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dalam hal perizinan yang kemudian menjadikan para investor baik lokal maupun nasional akan semakin menurun tingkat minatnya untuk menanamkan investasi di Kabupaten Sumenep, hal ini juga disebabkan oleh kurang efektifnya pelayanan perizinan yakni salah satunya surat izin usaha perdagangan (SIUP). Padahal jika kita melihat dampak besar jika pelayanan perizinan tersebut berjalan efektif dan efisien salah satunya yaitu dapat meningkatkan pendapatan daerah (PAD) dan juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat utamanya bagi masyarakat yang baru akan mulai melakukan usaha terutama di bidang perdagangan.

Pemerintah Kabupaten Sumenep, kemudian membentuk suatu lembaga pelayanan perizinan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, murah dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kabupaten Sumenep. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumenep sebenarnya merupakan bentuk langkah perbaikan sistem perizinan oleh Pemerintah Kabupaten Sumenep demi mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan optimal khususnya dalam hal in terkait surat izin usaha perdagangan (SIUP).

II. LANDASAN TEORI

Fungsi Pengelolaan

Bedasarkan fungsi manajemen (pengelolaan) di atas secara garis besar dapat disampaikan bahwa tahap-tahap dalam melakukan manajemen meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut bersifat univesrsal, di mana saja dan dalam organisasi apa saja. Namun, semuanya tergantung pada tipe organisasi, kebudayaan dan anggotanya.

Menurut Terry dalam The Liang Gie (2010 : 21), yang menyatakan bahwa kegiatan atau fungsi manajemen, meliputi :

perencanaan (*planning*),
pengorganisasian (*organizing*),
pengarahan (*actuating*), dan
pengawasan (*controlling*).

1. Perencanaan (*Planning*)

Batasan atau pengertian perencanaan bermacam-macam sesuai dengan pendapat para ahli manajemen. Menurut Sutarno NS (2008 : 109), perencanaan diartikan sebagai perhitungan dan penentuan tentang apa yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, dimana menyangkut tempat, oleh siapa pelaku itu atau pelaksana dan bagaimana tata cara mencapai itu

Perencanaan merupakan suatu proses mempersiapkan serangkaian pengambilan keputusan untuk dilakukannya tindakan dalam mencapai tujuan organisasi, dengan dan tanpa menggunakan sumber-sumber yang ada.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan penugasan kegiatan-

kegiatan penyediaan keperluan, wewenang untuk melaksanakan kegiatannya.

Dalam suatu organisasi dituntut adanya kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien. Organisasi merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, pengelompokan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perlu dipilih orang yang memiliki kemampuan dan kompetensi dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu, perlu memilih dan menentukan orang yang akan dipercaya atau diposisikan dalam posisi tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu diperhatikan dalam hal proses penarikan, penempatan, pemberian latihan dan pengembangan anggota-anggota organisasi.

3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan (*Direction*) adalah keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang perusahaan. Termasuk didalamnya memberitahukan orang lain apa yang harus dilakukan dengan nada yang bervariasi mulai dari nada tegas sampai meminta atau bahkan mengancam. Tujuannya adalah agar tugas-tugas dapat terselesaikan dengan baik. Fungsi pengarahan adalah suatu fungsi kepemimpinan manajer untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat, dinamis, dan lain sebagainya.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah kegiatan membandingkan atau mengukur yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma standar

atau rencana-rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Unsur Pendukung Pengelolaan

Berdasarkan Sutarno (2008 : 132), unsur yang mendukung dalam pengelolaan, yaitu :

a. Manusia (*Man*) :

dalam keorganisasian, manusia sering disebut sebagai pegawai atau personel yang terdiri dari semua anggota organisasi tersebut yang menurut fungsi dan tingkatannya terdiri dari pimpinan(administrator) sebagai unsur pimpinan tertinggi dalam organisasi, manajer yang memimpin tiap-tiap satuan unit kerja yang sudah dibagikan sesuai dengan tugas dan fungsinya, dan para pekerja.

b. Kerjasama (*team work*) :

suatu kegiatan bantu-membantu antar sesama anggota organisasi yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. oleh karena itu, anggota organisasi dibagi menjadi beberapa bagian

sesuai fungsi, tugas dan tingkatannya masing-masing.

- c. Tujuan bersama :
arah atau sasaran yang dicapai. Tujuan merupakan titik akhir dari apa yang diharapkan atau dicapai dalam organisasi. Setiap anggota sebuah organisasi harus mempunyai tujuan yang sama agar organisasi tersebut dapat berjalan sesuai dengan keinginan bersama.
- d. Peralatan (*equipment*) :
segala sesuatu yang digunakan dalam organisasi seperti uang, kendaraan, gedung, tanah dan barang modal lainnya. Organisasi yang dapat dipercaya akan terlihat baik dalam apa yang dilakukannya. Organisasi tetap mengingat kepentingan terbaik pelanggan dan senang untuk diajak bekerja sama. Kepercayaan juga adalah penentu utama kredibilitas dan hubungan organisasi dengan organisasi lain.
- e. Lingkungan (*environment*) :

Kondisi atau situasi yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi berjalannya organisasi karena kondisi atau situasi sangat dekat hubungannya dengan organisasi dan anggotanya; tempat atau lokasi, karena mempengaruhi sarana transportasi dan komunikasi; Wilayah operasi yang dijadikan sarana kegiatan organisasi, wilayah operasi dibagi menjadi empat, yaitu wilayah kegiatan, wilayah jangkauan, wilayah personil, wilayah kewenangan atau kekuasaan

Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2014 : 16-17) pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Dalam buku yang sama dia mengemukakan bahwa Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2015: 2) yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Lijan Poltak Sinambela (2010 : 64) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan

kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik seiring dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 public.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada

masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Pasuraman – Berry yang dikutip Harbani Pasolong (2007 : 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata, ada indikator ukuran kepuasan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Dimensi Tangible*
(wujud/tampilan) ,
Dimensi mutu pelayanan yang berupa wujud/tampilan meliputi fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. Service tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.
- b. *Dimensi Reliability*
(Keandalan)
Dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan

yang optimal dan akurat meliputi: kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan terhadap organisasi yang berhubungan dengan dimensi reliability.

- c. *Dimensi Responsiveness*,
(Ketanggapan)
Dimensi mutu pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan atau keinginan konsumen dengan segera. Dimensi ini dinamis dimana harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan akan ada kecenderungan naik dari waktu ke waktu.
- d. *Dimensi Assurance*,
(jaminan)
Dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat

dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan.

e. *Dimensi Empathi,*

Dimensi mutu pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual. Dimensi ini sesuai dengan teori perkembangan/tingkat kebutuhan manusia dari Maslow.

Pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer, setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

Wujud pelayanan publik yang didambakan oleh pengguna jasa dalam Moenir (2014 : 41-44) mencakup antara lain:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat.

- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk organisasi/perusahaan atau alasan untuk kesejahteraan.

- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Pelayanan Perizinan

Konsep pelayanan perizinan dikemukakan oleh Ratminto (2015:243), yakni pelayanan perizinan merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak,

keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi. Secara umum, pelayanan perizinan kepada publik meliputi tiga aspek utama yaitu pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif. Salah satu bentuk pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah yakni pelayanan perizinan seperti halnya pembuatan dokumen perizinan. Salah satunya pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Terdapat tiga prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, yaitu (Ratminto 2015:244) :

- a) Prinsip dasar penghapusan
Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka harus dilakukan penghapusan terhadap izin-izin yang sifatnya tidak prinsip dan memang tidak perlu.
- b) Prinsip dasar penggabungan.
Apabila penghapusan izin belum dapat dilakukan, maka dapat dilakukan minimalisasi atau penggabungan izin. Dengan demikian akan dapat diciptakan izin yang bersifat

komposit (satu izin untuk berbagai keperluan).

- c) Prinsip dasar desentralisasi
Dalam prinsip ini, harus diupayakan agar sejauh mungkin wewenang pemberian izin diberikan kepada instansi pemerintah yang paling bawah.

Pelayanan perizinan di Indonesia dikenal merupakan salah satu bentuk pelayanan yang belum terlaksana secara optimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal yang menjadi kelemahan dari praktek manajemen pelayanan di Indonesia.

Beberapa kelemahan tersebut dikemukakan oleh Ratminto (2015:35), yaitu:

- a. Sistem yang berlaku masih belum mengaitkan secara langsung prestasi kerja aparat dengan perkembangan karirnya. Dengan demikian, seorang pegawai yang prestasi kerjanya tidak bagus akan tetap dapat naik pangkat, sebaliknya pegawai yang berprestasi bagus dan

- memberikan pelayanan yang baik justru karirnya tersendat.
- b. Sistem tersebut sudah dapat mengatasi hal-hal yang bersifat teknis manajerial, tetapi masih belum membenahi hal-hal yang bersifat strategis kebijakan. Untuk mengurus lebih dari satu pelayanan perizinan, masyarakat memang cukup datang ke unit pelayanan terpadu satu atap. Akan tetapi prosedur, jumlah kelengkapan persyaratan dan biaya yang harus dibayar tetap belum berubah.
 - c. Sistem manajemen tersebut juga belum disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui sistem dan prosedur pelayanan yang harus diikuti jika masyarakat hendak mengurus suatu izin. Akibatnya partisipasi aktif masyarakat juga masih sangat rendah.
- Pelayanan perizinan secara spesifik perlu dilaksanakan dengan memperhatikan beberapa asas penting dalam pelaksanaannya (Ratminto, 2015:245) asas tersebut meliputi:
- a. Empati terhadap *Customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
 - b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
 - c. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
 - d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus harus dibatasi sesedikit mungkin

- dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
 - f. Tranparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
 - g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah
 - h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan)

Surat Ijin Usaha Perdagangan

(SIUP)

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

Menurut Siswosoediro (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. Tujuan dari kepemilikan SIUP ini adalah agar usaha perdagangan kita dilegalisasi oleh pemerintah, sehingga tidak mendapatkan masalah pada kemudian hari.

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Sumenep diatur berdasarkan Peraturan Bupati Sumenep Nomor 22 tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Perizinan Kabupaten

Sumenep. Dengan peraturan ini, Bupati mendelegasikan kewenangan penerbitan perizinan kepada Kepala DPMPTSP dalam rangka pelaksanaan pelayanan terpadu.

Dalam pelayanan kepada publik diatur dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maka mendelegasikan kewenangan penerbitan perizinan kepada Kepala DPMPTSP sehingga semakin luas wilayah pelayanannya, hal ini memberikan pelayanan perizinan semakin baik kepada publik.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 46/M-DAG/PER/9/2009 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan; dan Keputusan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 258/MPP/Kep/7/1997 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Waralaba.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan fokus

penelitian mengenai pelayanan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada usaha kecil oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang didasarkan pada teori Ratminto, (2015:245) meliputi a.) empati terhadap *Customers*; b.) Prosedur Pelayanan; c.) Transparansi biaya; d.) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.

IV. PEMBAHASAN

Pelayanan perizinan SIUP bagi pelaku pengusaha kecil pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumenep telah secara penuh memberikan perhatian penuh kepada pelaku usaha kecil, dengan ketransparansi biaya yang tidak ada beban biaya perizinan, serta prosedur pelayanan yang jelas maupun ketepatan waktu yang diberikan dalam penyelesaian SIUP selama 3 hari kerja.

Pengembangan transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan terpadu pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep telah menunjukkan

strategi yang baik dengan menerapkan 3 indikator strategi transparansi, dan juga menerapkan 3 indikator akuntabilitas sehingga pelayanannya menunjukkan adanya kualitas yang bermutu tinggi dan pelayanan menjadi lebih baik yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa pelayanan perizinan.

a. Empati terhadap *Customers*

Kegiatan perhatian penuh kepada pelaku usaha kecil dalam mengurus SIUP merupakan transformasi sistem dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan peningkatan mutu pelayanan terpadu dan efektifitas, efesiensi, serta kemampuan untuk melakukan inovasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep.

Pelaksanaan perhatian penuh kepada pencari jasa pelayanan SIUP sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan perizinan pelayanan terpadu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep yang

mempunyai tujuan yang jelas untuk meningkatkan mutu pelayanan satu atap yang efektif dan efisien sehingga dapat memberikan pelayanan perizinan IUP/SIUP yang jelas dalam penggunaannya.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep dalam penerapan menunjukkan adanya strategi 5 indikator, sehingga dalam pelaksanaannya secara lengkap dan terpadu, hal ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada publik.

Konsep pelayanan perizinan merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi. (Ratminto,2015 : 243).

Atas dasar hal tersebut dalam perhatian penuh kepada pelaku usaha kecil atas pelayanannya disesuaikan dengan visi dan misinya, sehingga publik menemukan kenyamanan dalam

pelayanannya, sehingga pelayanan dalam satu atap benar terpadu dan terlayani secara tepat dan cepat. Konsep perhatian kepada pengguna jasa perizinan yang dilaksanakan sebagai kinerja pemerintahan selama ini dan sebagai antisipasi atas berbagai perubahan yang akan terjadi dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Konsep *empaty* kepada *customer* sebagai perbaikan *government* pada dasarnya merupakan representasi dari paradigma *New Public Management* dimana dalam *New Public Management* (NPM), negara dilihat sebagai perusahaan jasa modern yang kadang-kadang bersaing dengan pihak swasta, tapi di lain pihak dalam bidang-bidang tertentu memonopoli layanan jasa, namun tetap dengan kewajiban memberikan layanan dan kualitas yang maksimal.

Keadaan tersebut sesuai dengan penelitian RB Imam Thantauwi, (2014) dengan judul Reformasi Kelembagaan Unit Pelayanan Perizinan Terpadu (UP2T) Menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Untuk Mewujudkan

Good Governance (Studi Reformasi Kelembagaan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumenep). Hasil penelitian menunjukkan dengan Terbentuknya lembaga Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) di Kabupaten Sumenep khususnya dalam hal pelayanan perizinan dirasa sangat positif, karena sebelumnya pengurusan perizinan dilakukan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis dan sekarang sudah terpusat menjadi satu di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).

Segala hal yang tidak bermanfaat bagi masyarakat dianggap sebagai pemborosan dalam paradigma *New Public Management* (NPM). Warga pun tidak dilihat sebagai abdi lagi, tetapi sebagai pelanggan layanan publik yang karena pajak yang dibayarkan memiliki hak atas layanan dalam jumlah tertentu dan kualitas.

Akuntabilitas perhatian penuh kepada pelaku usaha kecil yang diambil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep sebagai strategi

ini terutama memfokuskan pada pertanggungjawaban (*accountability*) atas pelayanan yang diberikan kepada publik atas pelayanan dilakukan berdasarkan atas prinsip ketepatan dan keakuratan data perizinan.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelaksanaan perizinan SIUP yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumenep dengan menunjukkan akuntabilitas kerja yang sesuai dengan prosedur tetap dalam pelaksanaannya sehingga prosedur pelayanan perizinan dapat diketahui secara pasti dan tepat oleh pencari jasa perizinan.

Adanya akuntabilitas kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumenep telah memberikan prosedur pelayanan yang sesuai dengan SOP dan SPP serta mengikuti peraturan-peraturan, dan sekaligus, mematuhihinya, sehingga pelayanan prima akan terwujud.

Akuntabilitas prosedur pelayanan perizinan SIUP yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumenep merupakan instrumen yang menunjukkan apakah prinsip-prinsip pemerintahan, hukum, keterbukaan, transparansi, keberpihakan dan kesamaan hak dihadapan hukum telah dihargai atau tidak. (Ausaid, 2001 : 6).

Adanya kebijakan yang diambil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep sebagai suatu ukuran akuntabilitas kinerja pelayanan perizinan yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders*.

Keadaan yang demikian sesuai dengan penelitian L. Mira Ambarasari Saka, (2014) Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Perizinan SIUP Agribisnis di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal di Kota Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kualitas

pelayanan yang memuaskan. Meski pelayanan dalam SIUP terbilang memuaskan namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang menggunakan biro jasa pelayanan karena dianggap praktis.

Pemberian prosedur pelayanan perizina yang dituangkan dalam SOP dan SPP sebagai kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut

c. Transparansi Biaya

Transparansi biaya secara jelas atas pungutan retribusi sertifikat perizinan SIUP disesuaikan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomot 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu, dimana dalam mengurus dan menerbitkan SIUP tidak dikenakan biaya perizinan, sehingga

adanya ini menjadi transparan kepada publik.

Keterbukaan dalam kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep sangat berkualitas dengan menerapkan 3 indikator pelayanan, sehingga publik merasakan adanya kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawainya.

Kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep dapat dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat secara langsung, pelayanan yang diberikan berkualitas tinggi dengan strategi yang diterapkan.

Adanya pungutan secara transparansi merupakan keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijaksanaan kebijaksanaan keuangan daerah sehingga dapat diketahui dan diawasi oleh lapisan masyarakat. (Mardiasmo, 2012 : 30).

Kualitas pelayanan yang ditunjukkan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep, sebagai

wujud tampilan pelayanan dalam transparansi retribusi perizinan yang ditunjukkan oleh para pelaksana pelayanan perizinan secara keseluruhan.

Hal yang demikian sesuai dengan penelitian Ika Sunaryani, Fakultas (2015) dengan judul Kinerja Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) dalam Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Surakarta. Metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan kinerja Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) dalam penerbitan surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Surakarta dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari keempat indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas.

Transparansi akan tercapai dengan cara membagi atau menyebarkan informasi dan bertindak dengan cara terbuka. Hal tersebut berarti memperbolehkan para *stakeholders* untuk memperoleh informasi, keadaan ini telah dilakukan Dinas Penanaman Modal

Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep.

d. Kepastian Jadwal Dan Durasi Pelayanan

Kepastian jadwal dan durasi pelayanan dalam menyelesaikan perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang telah ada dan sesuai dengan prosedur yang telah diberikan kepada publik, yaitu selama 3 hari kerja, karena itu sebagai bentuk kontrak kerja dengan masyarakat.

Transparansi waktu penyelesaian sertifikat perizinan ditunjukkan dengan keandalan pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep dalam kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan dapat terselesaikan dengan tepat dan akurat.

Pemberian transparansi waktu dalam menyelesaikan sertifikat perizinan sebagai bentuk pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan masyarakat itu

dituntut kualitas pelayanan yang prima. Penyelenggara pelayan publik merupakan proses yang sangat strategis karena didalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dan pemerintah. (Dwiyanto, 2008 : 143).

Oleh karena itu baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi pelayanan yang diberikan, dan mempunyai indikator ketepatan waktu, hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan dengan kualitas pelayanan.

Pekerjaan dalam menyelesaikan pelayanan sertifikat perizinan menunjukkan adanya proses transparansi yang sangat terbuka, sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat secara langsung diamati masyarakat, karena telah ada alur pelayanan yang jelas sehingga bentuk persyaratan yang harus dipenuhi dapat diketahui oleh publik.

Keadaan yang demikian sesuai dengan penelitian Kurnia Saniadi (2016), “Analisis Kinerja

Kantor Pelayanan dan Perijinan Kabupaten Grobogan. Hasil penelitian menunjukkan kinerja organisasi Kantor Pelayanan dan Perijinan Terpadu Kabupaten Grobogan termasuk dalam kriteria cukup baik Kinerja organisasi dari aspek proses yang diukur melalui indikator responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, keadaptasian, kelangsungan hidup, keterbukaan/transparansi, empati masing-masing termasuk dalam kriteria cukup. Sedangkan kinerja organisasi dari aspek hasil yang diukur melalui indikator efektivitas, produktivitas, efisiensi, kepuasan, keadilan masing-masing termasuk dalam kriteria baik.

Secara konseptual, ketentuan jadwal dan durasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan SIUP segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang

mebutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian menunjukkan adanya pelayanan yang baik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep. Dalam menerbitkan izin IUP/SIUP kepada pelaku usaha kecil, pelayan masyarakat telah menunjukkan rasa perhatian (*empaty*) kepada pelaku usaha kecil, pemberian prosedur pelayanan perizinan SIUP yang mudah serta adanya transparansi retribusi pelayanan dimana SIUP tidak dikenakan biaya serta adanya kepastian waktu penyelesaian SIUP selama 3 hari kerja. Adapun rincian pelayanan yang telah diberikan sebagai berikut :

1. Perhatian penuh pada pengguna jasa pelayanan (*empaty customer*) kepada pelaku usaha kecil dalam

mengurus SIUP merupakan transformasi sistem dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan peningkatan mutu pelayanan terpadu dan efektifitas, efisiensi, serta kemampuan untuk melakukan inovasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep.

2. Prosedur pelaksanaan perizinan SIUP yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumenep dengan menunjukkan akuntabilitas kerja yang sesuai dengan prosedur tetap dalam pelaksanaannya sehingga prosedur pelayanan perizinan dapat diketahui secara pasti dan tepat oleh pencari jasa perizinan.
3. Transparansi biaya secara jelas atas pungutan retribusi sertifikat perizinan SIUP

disesuaikan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu, dimana dalam mengurus dan menerbitkan SIUP tidak dikenakan biaya perizinan, sehingga adanya ini menjadi transparan kepada publik.

4. Kepastian jadwal dalam menyelesaikan perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang telah ada dan sesuai dengan prosedur yang telah diberikan kepada publik, yaitu selama 3 hari kerja, karena itu sebagai bentuk kontrak kerja dengan masyarakat.

Saran

Saran alternatif yang dapat diberikan oleh peneliti, yaitu :

1. Pemberian pelayanan perizinan untuk ditekankan

dalam memberikan perhatian dan bantuan secara sepenuh hati dan ikhlas kepada pelaku usaha dalam mencari jasa perizinan,

2. Lebih memperhatikan adanya transparansi dalam prosedur pemberian pelayanan agar pelaku usaha dalam mengurus izin tidak bingung dalam alur pelayanan yang diberikan,
3. Untuk dapat menerapkan pelayanan terbuka, artinya pengenaan retribusi pelayanan agar jelas diketahui pelaku usaha dan prosedur pelayanan secara jelas diketahui oleh publik, termasuk penerapan retribusi sertifikat
4. Penentuan jadwal lebih jelas dan dipercepat dalam penyelesaiannya agar sertifikat ijin yang diterbitkan lebih cepat penggunaannya.
5. Senantiasa menerapkan akuntabilitas kinerja dalam pemberian pelayanan terpadu sehingga publik merasa terlayani dengan baik dan merasakan kepuasan,

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2008, *Pengelolaan Kelas dan Siswa Sebuah Pendekatan Evaluatif*. Jakarta, CV Rajawali,
- Baiquni, 2007, *Intelegensia Metodologi Penelitian Kebudayaan*. Yogyakarta, Gadjah Mada,
- Burhanudin, 2009, *Analisis Administrasi, Manajemen dan Kepemimpinan*, Jakarta, Bumi Aksara,
- Daryanto, 2007, *Administrasi Pendidikan*. Jakarta, Rineka Cipta,
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2009, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung, Simbiosis Rekatama Media,
- Harbani Pasolong, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta,
- Ika Sunaryani, 2015, *Kinerja Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) dalam Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Surakarta*. Jurnal Manajemen, Volume 4 Nomor 2
- Kurnia Saniadi, 2016, *Analisis Kinerja Kantor Pelayanan dan Perijinan Kabupaten Grobogan*. Jurnal Administrasi Manajemen, Volume 8 Nomor 4 Tahun 2016
- L. Mira Ambarasari Saka, 2014, *Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Perizinan SIUP Agribisnis di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal di Kota Denpasar*. Jurnal Manajemen Volume 2 Nomor 2 Tahun 2014.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Lijan Poltak Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, Bumi Aksara,
- Manulang, 2009, *Dasar - Dasar Manajemen*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press,
- Miles dan Huberman, 2009, *Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta, Universitas Indonesia Press,
- Moenir, 2014, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara,
- Moleong, Lexy, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosda Karya,
- Nanang Fattah, 2009, *Landasan Manajemen*, Bandung, Remaja Rosdakarya,

- Nina Rahmayanty, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu,
- Peraturan Bupati Sumenep Nomor 22 Tahun 2017 tentang *Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Perizinan Kabupaten Sumenep*.
- Prabowo Indra Gunawan, 2015, *Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Sukoharjo*, Jurnal Manajemen Volume 4 Nomor 2
- RB Imam Thantauwi, 2014, *Reformasi Kelembagaan Unit Pelayanan Perizinan Terpadu (UP2T) Menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Untuk Mewujudkan Good Governance (Studi Reformasi Kelembagaan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumenep)*. Jurnal Administrasi, Volume 4 Tahun 2014.
- Ratminto dan Atik, 2015, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka. Belajar,
- Siswosoediro, 2008, *Buku Pintar Pengurusan Perizinan & Dokumen*. Jakarta, Visi Media,
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung, Alfabeta,
- Sutarno, NS, 2008, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta, Sagung Seto,
- The Liang Gie, 2010, *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta, Liberty,
- Undang- Undang Nomor 6 Tahun 1968 tentang *Penanaman Modal Dalam Negeri*,
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*,

