

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI KATINGAN
NOMOR 16 TAHUN 2016 TENTANG SURAT IZIN USAHA
PERDAGANGAN (STUDI DI KANTOR BADAN PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN KATINGAN BPM-PTSP)**

Muliyani

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana implementasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kabupaten Katingan? (2) Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kabupaten Katingan? Fokus penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu SIUP Di Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan aspek-aspek model pelayanan perizinan secara cermat. Peneliti mengembangkan indikator inovasi pelayanan sebagai dasar untuk menghimpun data dan fakta berdasarkan fenomena yang terjadi pada Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Katingan. Lokasi atau tempat penelitian ini adalah di Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah. Subjek penelitian meliputi Pegawai/staf Pemerintah Kabupaten Katingan Badan Pergerakan Modal. Pengumpulan data dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil penelitian (1) Proses implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah dilihat dari aspek: komunikasi (antara penyelenggara kebijakan dengankelompok sasaran), sumberdaya (ketersediaan dan kecukupan SDM dan sumber daya finansial), disposisi (kesediaan dan komitmen pelaksana kebijakan), struktur birokrasi (mekanisme dan struktur organisasi pelaksana/pembagian tugas dan tanggung jawab). (2) Implementasi kebijakan pelayanan SuratIzin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah yang dilihat dari tingkat efektivitas yang ditunjukkan oleh tingkat pencapaian target penerima Surat Izin Usaha Perdagangan sudah optimal. Sedangkan tingkat efisiensi ditunjukkan adanya kepastian atau jaminan biaya pelayanan, namun dari segi waktu penyelesaian pelayanan masih sering tidak sesuai yang disebabkan terutama oleh aspek teknis.

Kata Kunci : Implementasi, Surat Izin Usaha (SIUP).

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang “Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”. Surat Izin

Usaha Perdagangan seperti yang kita kenal dengan singkatan SIUP yaitu surat izin untuk bisa melaksanakan usaha perdagangan. Surat Izin Usaha Perdagangan wajib dimiliki oleh orang atau badan yang memiliki usaha perdagangan. Surat Izin Usaha Perdagangan ini berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang anda lakukan. Surat izin usaha perdagangan dikeluarkan oleh pemerintah daerah dan dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan maupun pelaku usaha yang telah berbadan hukum. Surat Izin Usaha Perdagangan tidak hanya dibutuhkan oleh usaha berskala besarsaja melainkan juga usaha kecil dan menengah agar usaha yang dilakukan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah.

Pelayanan surat izin usaha perdagangan yang berkualitas dibutuhkan sebagai salah satu faktor yang mendorong terciptanya pertumbuhan ekonomi melalui usaha-usaha perdagangan dan jasa yang lebih baik di Kabupaten Katingan. Surat izin usaha perdagangan yang didapatkan tentu akan memberikan kepastian hukum terhadap usaha perdagangan/jasa yang akan dilakukan serta memudahkan kalangan usahawan untuk mendapatkan akses modal secara lebih luas. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu usaha yang dilakukan pemerintah dalam hal perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya terkait dengan pelayanan perizinan.

Masalah yang terjadi dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan berdasarkan studi pendahuluan atau pra survei yang dilakukan menunjukkan adanya beberapa masalah atau kendala dalam rangka pelaksanaan pelayanan surat izin usaha perdagangan pada Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Di Kabupaten Katingan antara lain adalah sarana peralatan dan fasilitas pendukung masih terbatas dan koordinasi dengan instansi terkait lainnya belum efektif, dan kendala lainnya yang bersifat teknis. Kondisi tersebut dapat berdampak pada tidak maksimalnya implementasi kebijakan/program pelayanan perizinan yang telah ditetapkan. Sarana peralatan dan fasilitas pendukung masih sangat terbatas sehingga mereka menginginkan agar bertambahnya sarana peralatan yang dibutuhkan agar pelayanan tersebut bisa berjalan dengan baik.

Bentuk pelayanan publik dalam masalah perizinan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Di Kabupaten Katingan sangat menarik untuk dijadikan objek penelitian. Terdorong oleh indikasi permasalahan tersebut tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Implementasi Peraturan Bupati Katingan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Surat Izin Usaha Perdagangan (Studi Di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan BPM-PTSP)".

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kabupaten Katingan ?

2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kabupaten Katingan ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kabupaten Katingan.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mekanisme pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kabupaten Katingan.

Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

Sebagai sumbangan pemikiran penulis kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam usaha menambah pengetahuan dan informasi ilmiah tentang administrasi pada organisasi sektor publik, sebagai bahan informasi dan perbandingan kepada semua pihak yang berkepentingan yang memerlukan hasil penelitian dimasa mendatang.

2. Secara Praktis

Sebagai proses pembelajaran penelitian dalam menganalisis masalah secara ilmiah, untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran, untuk memberikan gambaran atau informasi kepada masyarakat bahwa pentingnya mempunyai Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

LANDASAN TEORI

Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan

Kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dsb); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran. Carl J Federick sebagaimana dikutip Leo Agustino(2008: 7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

2. Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Woll sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003:2) menyebutkan bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan

masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Thomas R Dye sebagaimana dikutip Islami (2009: 19) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “ *is whatever government choose to do or not to do*” (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata.

3. Implementasi Kebijakan

1. Pengertian Implementasi

Menurut Nurdin Usman (2002:70) mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”.

2. Pengertian Kebijakan

Kebijakan Publik (*Public Policy*) adalah Pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah” (Dunn, 2003:132)

3. Pengertian Implementasi Kebijakan

Van Mater dan Van Horn menjelaskan bahwa Implementasi kebijakan menekankan pada suatu tindakan-tindakan, baik yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun individu (atau kelompok) swasta, yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini, pada suatu saat berusaha untuk mentransformasikan keputusan-keputusan menjadi pola-pola operasional, serta melanjutkan usaha-usaha tersebut untuk mencapai perubahan baik yang besar maupun yang kecil yang diamanatkan oleh keputusan-keputusan kebijakan tertentu.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (dalam Laksana, 2008: 22) pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Sedangkan Gronroos (dalam Tjiptono, 2005:11) menyatakan bahwa pelayanan merupakan “proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Setiap perusahaan, koperasi, persekutuan maupun perusahaan perseorangan, yang melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh SIUP yang diterbitkan berdasarkan domisili perusahaan dan berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia.

Pengertian Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat (Ibrahim, 2008 : 19-20). Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

- 1) Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
 - 2) Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
 - 3) Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu (Ibrahim, 2008 : 19-20).
3. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Satu Pintu
- Asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik satu pintu yaitu :
- 1) Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
 - 2) Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 3) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perijinan yang resmi
 - 4) Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dan juga warga yang ingin memiliki surat ijin membangun bangunan
 - 5) Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah di tetapkan.

- 6) Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- 7) Profesional, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan (Ibrahim, 2008 : 19-20).
4. Jenis-jenis pelayanan terpadu satu pintu
Di Kabupaten Katingan, jenis-jenis Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam bidang Perizinan dan Non Perizinan antara lain:
 1. Pendidikan,
 2. Kesehatan,
 3. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang,
 4. Perumahan dan Kawasan Perumahan,
 5. Perhubungan,
 6. Kelautan dan Perikanan,
 7. Sosial dan Tenaga Kerja,
 8. Kebudayaan dan Pariwisata,
 9. Perdagangan,
 10. Perindustrian,
 11. Lingkungan Hidup,
 12. Penanaman Modal,
 13. Perkebunan,
 14. Pertanian dan Peternakan,
 15. Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, dan Kehutanan. (Peraturan Bupati Katingan Nomor 16 Tahun 2016).

Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No.63/kep/MENPAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, jenis pelayanan dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, diantaranya:

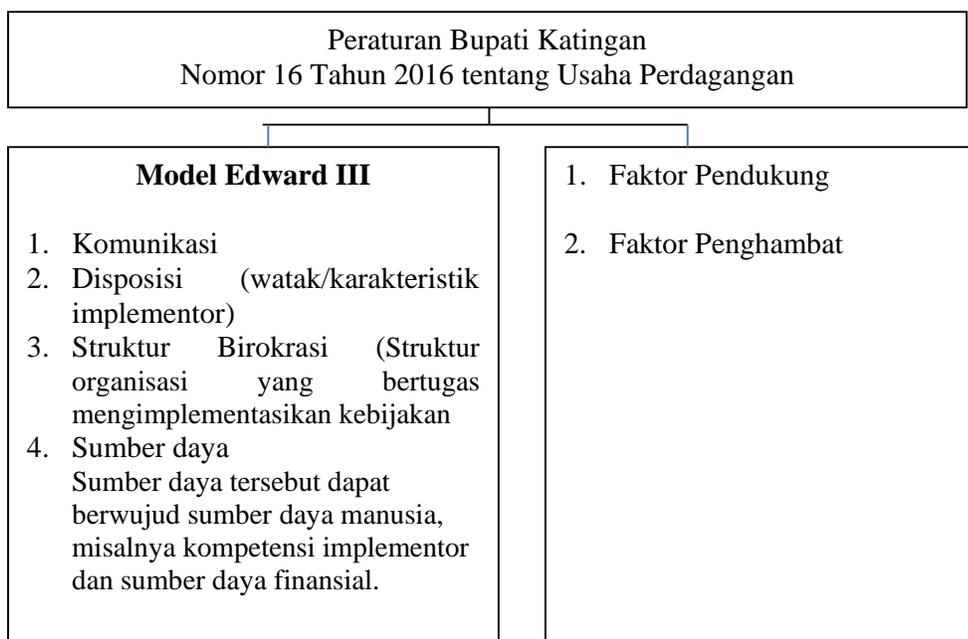
1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan lain sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, jaringan internet, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai

bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyediaan air bersih, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang pelayanan publik yakni kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan (BPM-PTSP), setelah peneliti melakukan observasi dilapangan dan melakukan wawancara, serta mendapatkan informasi dari berbagai sumber, ditemukan beberapa masalah diantaranya lambatnya pegawai dalam memproses pembuatan SIUP di sebabkan alur birokrasi yang berbelit-belit serta persyaratan yang terlalu banyak dan rumit, begitu juga dengan temuan & pengamatan dilapangan, diantaranya prosedur pelayanan pembuatan SIUP masih berbelit-belit dalam hal persyaratan, sarana dan prasarana pendukung pelayanan pembuatan SIUP masih minim, adanya tambahan biaya pelayanan pembuatan SIUP, kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan SIUP tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak ramah dan memperlakukan masyarakat berbeda-beda, di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan (BPM-PTSP), tidak memiliki unit kotak saran dan pengaduan pelayanan.

Adapun bagan kerangka berpikir sebagai berikut:



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan aspek-aspek model pelayanan perizinan secara cermat. Peneliti mengembangkan indikator inovasi pelayanan sebagai dasar untuk menghimpun data dan fakta berdasarkan fenomena yang terjadi pada Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Katingan. Penelitian kualitatif bersifat terbuka artinya masalah penelitian sebagaimana disajikan diatas bersifat fleksibel dan *subject to change* sesuai dengan proses kerja yang terjadi dilapangan sehingga fokus penelitian juga berubah menyesuaikan diri dengan masalah penelitian yang berubah (Moleong, 2008).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan (BPM-PTSP). Unit kerja ini dipilih karena memiliki tugas pokok dan fungsi memberi pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan pemberian perizinan usaha perdagangan yang berkontribusi peningkatan pendapatan daerah Pemerintah.

Fokus Penelitian yang akan diteliti antara lain:

1. Implementasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) :
 - a. Pengajuan Permohonan Pelayanan SIUP.
 - 1) Komunikasi
 - 2) Disposisi
 - 3) Struktur birokrasi
 - b. Penanganan Pelayanan SIUP.
 - 1) Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP);
 - 2) Fasilitas fisik pelayanan
 - 3) Peralatan dan perlengkapan
 - 4) Penampilan Pegawai
 - c. Transparansi Pelayanan SIUP.
 - 1) Bersikap terbuka (perhatian pribadi)
 - 2) Memperhatikan kebutuhan pemohon (pengguna pelayanan)
 - 3) Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah
 - 4) Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 - d. Penyampaian Hasil Pelayanan SIUP.
 - 1) SMS atau telephone dari Pegawai SIUP
 - 2) Papan pengumuman di Kantor SIUP
 - e. Ketepatan Waktu Pelayanan SIUP.
 - 1) Jam buka/tutup Kantor SIUP
 - 2) Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.
 - f. Pengaduan Pelayanan SIUP.

- 1) Kotak saran dan pengaduan
- 2) No Telp Pimpinan Kantor SIUP
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
Berdasarkan teori Edward III(dalam Subarsono, 2011: 90-92) faktor pendukung dan faktor penghambat Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) antara lain:
 1. Faktor Pendukung
 - a. Adanya dasar hukum yang sudah jelas dan sah.
 - b. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
 - c. Adanya kesiapan dari pegawai dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - d. Letak kantor BPPTSP Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah yang berada tepat di tengah kota.
 2. Faktor Penghambat
 - a. Masih banyaknya masyarakat yang belum paham tentang pentingnya SIUP.
 - b. Masih banyaknya masyarakat yang kurang tertarik untuk membuat SIUP.
 - c. Faktor dari manusianya itu sendiri yang menghambat di dalam proses pelaksanaannya.
 - d. Kurang akuratnya data yang diberikan oleh masyarakat kepada pihak BPPTSP Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah.

Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian ini adalah di Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah. Kabupaten Katingan merupakan salah satu Kabupaten yang menjalankan kebijakan pemerintah tentang pelayanan *administrative* terpadu. Selain itu, Kabupaten Katingan jika dilihat dari jumlah penduduknya yang belum mengerti bagaimana implementasi pelayanan terpadu satu pintu (SIUP) dalam fungsi dan penatalaksanannya, sehingga peneliti tertarik untuk melihat bagaimana partisipasi masyarakat dalam memberikan pelayanan masyarakat untuk usaha (perdagangan kecil/menengah).

Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri dari:

1. Data Primer
Data primer merupakan data yang diperoleh dari narasumber yang berhubungan dan terkait langsung dengan kondisi permasalahan yang akan diteliti serta dapat memberikan gambaran atau penjelasan mengenai permasalahan yang akan diteliti.
 - a. Pegawai/staf Pemerintah Kabupaten Katingan Badan Pergerakan Modal
 - 1) 3 (satu) orang Pegawai Staf, dan
 - 2) 5 (dua) orang Masyarakat yang telah membuat Surat Izin Usaha Perdagangan
2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data-data yang diperolehnya dari pihak maupun lembaga yang dijadikan sebagai objek penelitian maupun pihak yang mendukung ketersediaan informasi dan kebutuhan pada penelitian, seperti arsip-arsip, bahan pustaka, dan bentuk data-data informasi yang dapat dijadikan bahan penelitian.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi (Pengamatan)

Menurut Umar, (2013:51) bahwa “Observasi merupakan teknik yang menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung atau tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrument yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan dan lainnya”.

Dalam observasi yang dilakukan, data yang diperoleh merupakan proses perilaku dan prosedur dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan upaya dalam mewujudkan keberhasilan pelayanan pemberian perizinan pada Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan. Dalam observasi yang dilakukan, peneliti mengamati berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan sampai selesainya dan terbitnya surat izin. Hasil dari observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena yang ada dengan tujuan penelitian yang akan dicapai.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan informan secara tidak struktur tetapi dialkankan dengan wawancara secara mendalam. Wawancara mendalam dilakukan pada waktu dan konteks yang dianggap paling tepat guna mendapatkan data yang rinci dan valid. Untuk memperoleh data secermat mungkin, peneliti menggunakan media perekam dengan seizin informan. Teknik wawancara melalui percakapan yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan dan mendengar jawaban dari informan. Maksud wawancara adalah mengkonstruksi mengenai pendapat orang, kejadian, perasaan.

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mencatat data yang terdapat di dalam dokumen. Teknik ini dikenal dengan istilah content analysis, karena di dalam dokumen tersebut diperoleh data dan informasi yang tersurat dan tersirat untuk mendukung kejelasan bahasan hasil penelitian. Bahan informasi yang diperlukan melalui dokumen berupa Peraturan Daerah (PERDA) perizinan, Peraturan dan Keputusan Walikota tentang Perizinan, Renstra, Lakip, dan dokumen lain yang mendukung penyajian dan analisis masalah dan tujuan penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Analisis kualitatif dilakukan untuk memperoleh suatu kesimpulan masalah yang diteliti, maka analisis data merupakan suatu langkah penting dalam penelitian. Oleh karena itu, perlu dianalisis data tersebut yang dibuat sejak penelitian awal penelitian hingga akhir pengumpulan data. Analisis dilakukan dengan 3 tahap yaitu :

1. Reduksi Data

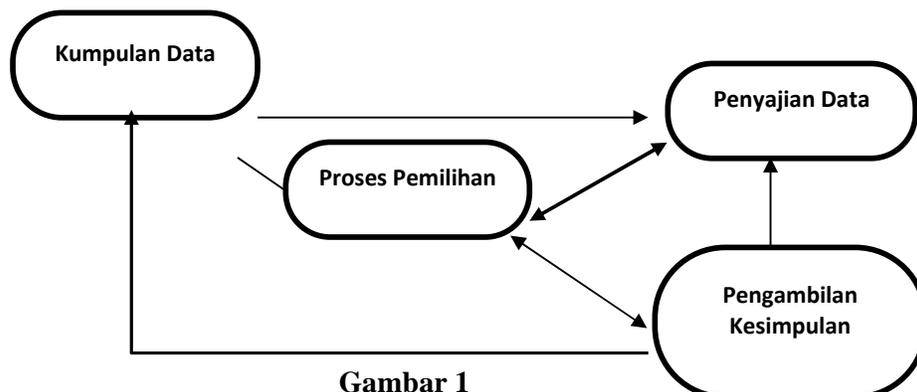
Reduksi data merupakan suatu proses dalam memilih pemusatan perhatian pada penyederhanaan pengabstrakan, dan transformasi data yang kita temukan dari awal dengan melakukan pencatatan. Proses ini untuk mengarahkan dan mengorganisasi data sehingga data dapat disajikan secara cermat dan sistematis.

2. Display Data

Agus Salim (2006: 22-23) “Penyajian data (data display).Peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Display data atau penyajian data yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif”.

3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi

Agus Salim (2006: 22-23) “Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).Peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena, dan proposisi”.Sedangkan menurut Huberman, (2007:21) “Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi.Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan.penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab- akibat, dan proposisi”.



Gambar 1

Komponen-komponen Analisis Data Interaktif

(Huberman dan Miles dalam Burhan Bungin 2010:69)

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan

1. Profil & Sejarah Singkat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Katingan

Proses perizinan terpadu maka perusahaan yang akan membuat usaha di Katingan dapat melakukan proses perizinan dengan waktu yang cepat yaitu sekitar 3 (tiga) hari yang pada awalnya memakan waktu 1 (satu) minggu.

2. Visi dan Misi

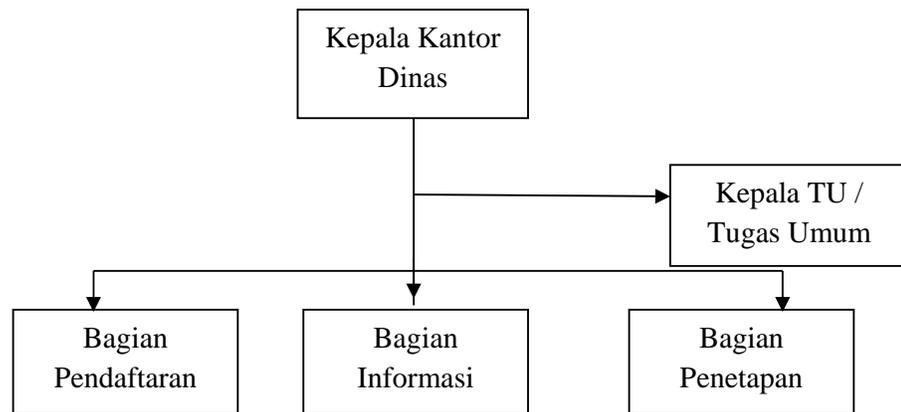
1. Visi

Meningkatkan pelayanan perizinan usaha dagang dan industri dengan proses yang cepat dan akurat.

2. Misi

Menambah layanan perizinan dan memudahkan para investor untuk menanamkan investasi.

3. Struktur organisasi dari Instansi Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan BPM-PTSP dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan

Deskripsi Tugas

Dalam setiap instansi, sangat diperlukan adanya saling berkesinambungan dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga adanya pembagian pekerjaan mutlak diterapkan dalam setiap bagian yang ada di suatu instansi agar tidak terjadi kerancuan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan struktur organisasi pada gambar 1.1 dapat dideskripsikan tugas yang dimiliki oleh tiap-tiap bagian yang bersangkutan sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Kepala TU/ Tugas Umum
3. Sesi pendaftaran
4. Sesi Informasi
5. Sesi Penetapan

Hasil Wawancara

Adapun hasil wawancara dengan Narasumber peneliti sebagai berikut:
Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah mulai buka pada pukul 08.00 WIB. Persyaratan pengajuan surat Izin Usaha yaitu Copy KTP, Copy KK, Pas Foto berwarna, dan Surat Keterangan dari RT/RW dan Kelurahan. Proses pembuatan SIUP memerlukan waktu 1-3 hari. Pembuatan Surat Izin Usaha paling cepat 1-3 hari selesai. Keterlambatan selesainya SIUP dikarenakan antrian. Para staff atau

pegawai memberikan arahan yang jelas kepada para pembuat SIUP memberikan arahan dengan baik agar masyarakat bisa memahami dengan jelas syarat pembuatan SIUP dan sudah diberikan informasi di papan informasi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan SIUP yaitu menempelkan kertas informasi untuk pelengkapan syarat pembuatan SIUP dan bila belum jelas bisa dipertanyakan kepada pegawai. Pembuatan SIUP tertata dengan rapi struktur pembuatannya. Pembuatan Surat Izin Usaha dipungut biaya. Manfaat Surat Izin Usaha yang dimiliki para pemilik usaha adalah pendataan dari Pemerintahan. Sarana/prasana di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan BPM-PTSP untuk pembuatan Surat Izin Usaha sudah lengkap dengan jumlah pegawai 5 orang. (Narasumber : Staff Pegawai, 16 April 2018 di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah.

Pelayanan Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan BPM-PTSP pada pukul 08.80 – 15.00 WIB. Persyaratan pengajuan Surat Izin Usaha yaitu membawa Copy KTP, Copy KK, Pas Foto berwarna, dan Surat Keterangan dari RT/RW dan Kelurahan. Proses pembuatan Surat Izin Usaha 1-3 hari. Pembuatan Surat Izin Usaha tidak dipungut biaya. Pelayanan Pegawai Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan BPM-PTSP memuaskan. Para pedagang membuat Surat Izin Usaha digunakan untuk Pendataan Dinas Daerah dan Surat Keterangan Kepemilikan Usaha (Narasumber : 5 orang Pelaku Pembuat SIUP)

Hasil Penelitian

1. Implementasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah

a. Komunikasi

Pengajuan permohonan pelayanan siup melalui tahapan-tahapan proses dari pengambilan blanko di *costumer service* (cs), pengajuan berkas permohonan di loket pelayanan, pemeriksaan berkas, proses pencetakan izin, paraf persetujuan kabid. pelayanan perizinan, tanda tangan persetujuan kepala badan BPPTSP Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah pelayanan SIUP di BPPTSP Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah juga sudah baik dan jelas, karena petugas menindak lanjuti setiap permohonan yang diajukan oleh pemohon, berkas yang sudah masuk akan diproses ketahapan selanjutnya dan untuk kegunaan SIUP sendiri sebagai legalitas atas usaha yang dilakukan para pelaku di bidang usaha perdagangan serta penanganan pelayanan yang dilakukan petugas pemberi pelayanan sudah cukup baik dan ramah dalam memberikan pelayanan.

b. Disposisi atau Sikap

Penyampaian hasil pelayanan SIUP di kantor BPPTSP Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah masih kurang baik dan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan masih terdapat keterlambatan dalam penyampaian hasil pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), keterlambatan ini disebabkan karena terhalang dengan harilibur, tidak berada

di tempatnya pejabat yang berwenang terkadang jugadisebabkan oleh pemohon atau masyarakat itu sendiri dan masa berlaku Surat izinUsaha Perdagangan (SIUP) adalah 5 (lima) tahun.

c. Struktur Birokrasi

Pengaduan pelayanan yang ada di BPPTSP Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah sudah cukup baik karena masyarakat sudah diberikan fasilitas penunjang yaitu tersedianya loket pengaduan dan kotak saran, dengan via telepon, email ataupun mengakses website BPPTSP Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah. Dari sekian banyak cara dalam pengaduan pelayanan di BPPTSP Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah pengaduan secara langsung adalah pelayanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat dan prosedur pengaduan pelayanan melalui 12 (dua belas) tahapan proses dari petugas loket menerima laporan pengaduan pelayanan, mencatat data pemohon secara lengkap sampai dengan petugas mengirimkan laporan hasil penanganan pengaduan kepada pemohon.

d. Sumber Daya

Pada umumnya informan menyatakan bahwa jumlah pegawai/staf pelaksana program pelayanan surat izin usaha perdagangan belum memadai, tapi jika dilihat dari hasil kerja dilapangan, sebagian informan mengatakan petugas atau pegawai pelaksana program pelayanan surat izin usaha perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengahperlu di tambah lagi, karena sebagian banyak izin usaha yang lama diselesaikan oleh pegawai. Karena jika dilihat dari jumlah staf/pegawai pelaksana masih kurang memadai jika dibandingkan dengan banyaknya beban kerja dalam pelaksanaannya. Program surat izin usaha perdagangan adalah tanggung jawab pemerintah pusat, jadi dalam pelaksanaannya ada juga ada orang-orang khusus atau pegawai-pegawai yang berkompotensi dikirim langsung dari pusat.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah

Dalam pencapaian tujuan dalam pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi baik faktor pendukung maupun faktor penghambat.

1. Faktor pendukung :

- a. Adanya dasar hukum yang sudah jelas dan sah. Dasar hukum tersebut antara lain: Surat Keputusan Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Peraturan Bupati Katingan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Surat Izin Usaha Perdagangantentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang petugas pelaksana pelayanan dalam bekerja.
- c. Adanya kesiapan dari pegawai dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- d. Letak kantor BPPTSP Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah yang berada tepat di tengah kota jadi sangat mudah untuk dijangkau oleh masyarakat.
2. Faktor penghambat
 - a. Masih banyaknya masyarakat yang belum paham tentang pentingnya SIUP.
 - b. Masih banyaknya masyarakat yang kurang tertarik untuk membuat SIUP.
 - c. Faktor dari manusianya itu sendiri yang menghambat didalam proses pelaksanaannya.
 - d. Kurang akuratnya data yang diberikan oleh masyarakat kepada pihak BPPTSP Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini hasil implementasi kebijakan dilihat dari aspek komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi dan disposisi pelayanan yang sudah dilakukan. Komunikasi menunjukkan bahwa komunikasi antar pimpinan, pegawai dan masyarakat sudah baik. Informasi tentang program pelayanan surat izin usaha perdagangan diberitahukan secara terang-terangan dari pimpinan kepada masyarakat setempat melalui kepala bidang pelayanan maupun pegawai staf. Masyarakat dan pegawai staf menyatakan bahwa informasi yang diberikan sudah dimengerti oleh semua masyarakat yang akan mengurus surat izin usaha perdagangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan surat izin usaha perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah sudah menunjukkan tingkat yang cukup baik dengan kata lain pelaksanaan pelayanan surat izin usaha perdagangan sudah cukup dilihat dari waktu penyelesaian pelayanan. Keseluruhan hasil wawancara tentang hasil implementasi kebijakan pelayanan surat izin usaha perdagangan tersebut memberikan kesimpulan bahwa tingkat keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan surat izin usaha perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah cukup baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Proses implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah dilihat dari aspek : komunikasi (antar penyelenggara kebijakan dengan kelompok sasaran), sumber daya (ketersediaan dan kecukupan SDM dan sumber daya finansial), disposisi (kesediaan dan komitmen pelaksanaan kebijakan), struktur birokrasi (mekanisme dan struktur organisasi pelaksana/pembagian tugas dan tanggung jawab). Dari empat aspek tersebut yang terindikasi belum optimal adalah aspek sumber daya yaitu sumber daya manusia yakni tenaga kerja yang dirasakan masih kurang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

2. Implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah yang dilihat dari tingkat efektivitas yang ditunjukkan oleh tingkat pencapaian target penerima Surat Izin Usaha Perdagangan sudah optimal. Sedangkan tingkat efisiensi ditunjukkan adanya kepastian atau jaminan biaya pelayanan, namun dari segi waktu penyelesaian pelayanan masih sering tidak sesuai yang disebabkan terutama oleh aspek teknis.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut dapat disarankan secara umum kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah yaitu :

1. Menata media informasi untuk publikasi proses pembuatan surat izin usaha Perdagangan.
2. Penambahan pegawai dengan memperhatikan kompetensi secara teknis yang menguasai bidang perizinan
3. Penataan struktur organisasi dengan menempatkan tim teknis langsung di bawah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah.
4. Perlu pelatihan *customer satisfaction* kepada petugas di loket pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Salim. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Bungin, Burhan. 2010. *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Moleong. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman.
- Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Jakarta: Legalitas.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Peraturan Bupati Katingan Nomor 16 Tahun 2016
- Widodo. 2001. *Implementasi Kebijakan*. Bandung: CV Pustaka Pelajar.