

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPM-PTSP) KABUPATEN KAMPAR**

Selvia Riza

Email : selviariza36@yahoo.co.id

Pembimbing : **Dadang Mashur, S.Sos, M.Si.**

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Univeristas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H. R. Soebrantas Km.12,5 Simp. Baru Pekanbaru. 28293
Telp / Fax. 0761-63277

Abstract

Investment services and integrated one stop services (DPM-PTSP) delegated 17 licensing and non-licensing Kampar regent by regulation No. 2 of 2013 regarding the delegation of authority to the Head of Department of Investment and Integrated One stop services . One licensing namely Trade Permit (License), Handling of Trading Business License at districts Bangkinang City more than Districts Bangkinang.

The research aimed is to determine the effectiveness of service business license in the investment services and integrated one stop services (DPM-PTSP) in Kampar. According to Duncan, there are three criteria for measuring the effectiveness is achievement of objectives, integration, and adaptation. While the factors that influence the effectiveness of service is leadership, personnel resources, public awareness and facility. This study use description based on the data that was collected in the field, then the presentation of data can describe the results of interviews and observation will then be deduced.

The results of this study indicate that the investment services and integrated one stop services (DPM-PTSP) in Kampar have been effective in providing services to the public especially business license. More subdistrict Bangkinang City manage licensing because for subdistrict Bangkinang city more aware of the importance of licensing, and often follow socialization conducted by in the investment service and integrated one stop service, as well as many community businesses domiciled in the district of the Bangkinang City.

Key Words : Effectiveness, Service, Business License

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta Swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Pemerintah sebagai public service harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dibentuknya suatu pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan dibentuk tidaklah melayani dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu

dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintahan terbentuk dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dari mekanisme pemerintahan.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang muncul dari instansi itu sendiri maupun extern yaitu kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kampar Nomor 38 Tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan Bupati Kampar Nomor 2 Tahun 2013 tentang pelimpahan wewenang perizinan dan non perizinan kepada kepala Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Jenis Perizinan dan Non Perizinan yang dikelola Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jenis Perizinan dan Non Perizinan pada BPPTPM Kampar

No	Jenis Perizinan dan Non Perizinan
1	Izin Gangguan (HO)
2	Izin Reklame
3	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
4	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
5	Tanda Daftar Industri (TDI)
6	Tanda Daftar Gudang (TDG)
7	Izin Preaktek Dokter
8	Izin Praktek Bidan
9	Izin Pendirian Toko Obat
10	Izin Prinsip Penanaman Modal
11	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
12	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
13	Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal
14	Rekomendasi Operasional Depot Air Minum
15	Rekomendasi Rumah Makan dan Restoran
16	Layanan Informasi Penanaman Modal
17	Layanan Pengaduan (Help Desk) Masyarakat Di Bidang Penanaman Modal

Sumber Data : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Kampar

Berdasarkan tabel 1.2 diatas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar mengelola 13 perizinan dan 2 non perizinan serta 2 penanaman modal. Dengan berkembang kabupaten kampar, maka berkembang pula usaha-

usaha perdagangan didalamnya baik yang didirikan perorangan maupun oleh badan usaha.

Pelayanan secara baik yang dilakukan oleh penyelenggara akan menimbulkan kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan untuk segala usaha atau apapun yang ingin dilakukannya yang harus mendapat perizinan dari pemerintah daerah. Adanya hubungan timbal balik antara penyelenggara dan penerima pelayanan menjadi begitu penting, karena di satu sisi pengguna pelayanan menghendaki pelayanan perizinan yang baik, tepat waktu terhadap selesainya perizinan, cepat tanggap dan tidak berbelit- belit dalam mengurus suatu perizinan. Sementara pihak penyelenggara tentu ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang harus dikerjakan sesuai dengan prosedur dan aturan. Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan adanya SOP maka proses pengolahan data yang ada dalam unit pelayanan dapat berjalan dengan acuan yang jelas.

Berikut ini penulis cantumkan tabel yang berupa laporan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan berdasarkan jumlah kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar :

Tabel 1.2 Laporan Jumlah SIUP pertahun

N o	Nama Kecamat an	201 3	201 4	201 5

1	Bangkinang Kota	162	161	168
2	Bangkinang	35	28	22
3	Gunung Sahilan	9	13	8
4	Kampar	33	60	25
5	Kampar Kiri	16	14	23
6	Kampar Kiri Hilir	8	4	5
7	Kampar Kiri Hulu	2	1	3
8	Kampar Kiri Tengah	10	11	6
9	Kampar Timur	21	18	15
10	Kampar Utara	6	11	2
11	Kuok	7	20	7
12	Perhentian Raja	5	6	12
13	Rumbio Jaya	11	14	7
14	Salo	8	16	15
15	Siak Hulu	41	74	74
16	Tambang	33	32	42
17	Tapung	68	100	85
18	Tapung Hilir	22	43	30
19	Tapung Hulu	43	40	22
20	XII Koto Kampar	10	30	10
21	Koto Kampar Hulu	9	11	4
Jumlah		559	707	585

Sumber data : Laporan Perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar

Berdasarkan laporan Surat Izin Usaha Perdagangan pertahun diatas dapat dilihat bahwa pada Kecamatan Bangkinang Kota merupakan pengurusan siup yang tertinggi yaitu pada tahun 2013 sebanyak 162 SIUP, pada tahun 2014 sebanyak 161 SIUP, dan pada tahun 2015 sebanyak 168 SIUP. Di bandingkan Kecamatan lainnya.

Pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar sudah cukup efektif, hanya saja masih ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengurus izin usaha perdagangan akan berdampak pada terjadinya masalah dikemudian hari, yang seharusnya SIUP itu berguna untuk mendapatkan legalitas dari pihak yang terkait.

Dalam hal ini peneliti melihat berdasarkan laporan jumlah SIUP pertahun yang lebih banyak dan yang pengurusan SIUP meningkat hanya pada kecamatan Bangkinang Kota. Padahal Kecamatan yang lainnya yang dekat Ibukota Kecamatan sudah termasuk wilayah yang berkembang dari segi perdagangannya. Kecamatan Bangkinang, Kampar, dan Kecamatan Salo juga merupakan Kecamatan yang terdekat dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga besar kemungkinan cepatnya akses dalam pengurusan izin usaha perdagangan tersebut.

Hal ini lah yang begitu menarik penulis untuk meneliti fenomena tersebut dan melakukan pembahasan tentang: “Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar”

B. RUMUSAN MASALAH

Pada dasarnya penelitian dilakukan untuk mendapatkan data yang digunakan untuk memecahkan masalah. Adapun masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar?
2. Apa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

b. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang disampaikan diatas maka terdapatlah manfaat penelitian, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dan memberikan masukan dan pandangan dari ilmu administrasi terhadap pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan.
2. Sebagai bahan acuan dan informasi bagi peneliti lainnya dalam penelitian lebih lanjut, agar dapat menambah dan melengkapi referensi kajian ilmu pengetahuan lainnya dan bermanfaat bagi perkembangan dunia akademis yang akan datang.

D. KONSEP TEORI

1. Efektifitas

Suatu kebijakan ataupun program yang berhasil diukur dengan melihat pada sejauh mana kebijakan ataupun program tersebut direalisasikan secara benar sehingga mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Menurut Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985 : 53) dalam bukunya Efektivitas Organisasi mengatakan mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

- a. Pencapaian tujuan

Segala upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan agar

pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian – bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

b. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi

c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

2. Pelayanan Publik

Menurut **Sedermayanti (2000:29)** mengatakan pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari administrasi negara. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat baik dampak dari segi positif maupun negatif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar semua dapat berjalan dengan lancar. Lenvine dalam Dwiyanto (2006:51) pelayanan publik ada 3 indikator yaitu :

a. Responsivitas (Daya Tanggap), Kemampuan birokrasi untuk mengenali

kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

b. Responsibilitas,

Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian layanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang telah ditetapkan dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

c. Akuntabilitas, Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang

menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dimasyarakat. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya dilihat dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan birokrasi memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Adapun bentuk penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain.

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan bagian paling penting dalam sebuah penelitian sehingga sebuah penelitian dapat dilakukan. Penulis memilih Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Informan penelitian

Menurut Sugiyono (2003:25) bahwa informan penelitian adalah subjek atau

pihak yang mengetahui atau memberikan informasi maupun kelengkapan subjek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar
- b. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
- c. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- d. Staff Pelayanan
- e. Pemilik usaha atau Masyarakat

4. Jenis data dan sumber data

Untuk mengorganisir data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis membagi data kedalam dua point yaitu :

- a. Data Primer adalah data yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Data primer ini diperoleh dari wawancara dengan informan dan pihak-pihak lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pencatatan sumber data primer melalui wawancara dan pengamatan yang merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan observasi sehubungan dengan efektivitas pelayanan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. Data sekunder, adalah data yang diperoleh melalui sumber kedua atau secara

tidak langsung yang dapat menunjang objek yang diteliti berupa : Keadaan geografis kecamatan Bangkinang Kota, Laporan/dokumen pelayanan perizinan DPM-PTSP Kabupaten Kampar, Struktur organisasi dan tata kerja DPM-PTSP

5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan penulis dalam rangka mengumpulkan data penelitian. Pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

- a. Wawancara, Teknik ini dipergunakan untuk memperoleh data dan keterangan seperlunya yang dianggap penting dengan jalan mengadakan tanya jawab langsung dengan informan. Wawancara dilakukan dengan informan penelitian terkait tujuan penelitian.
- b. Observasi, Merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti. Guna untuk mengetahui efektivitas pelayanan surat izin usaha perdagangan pada DPM-PTSP. Observasi langsung data yang didapat melalui observasi langsung yang terdiri dari pengamatan secara rinci tentang kegiatan, perilaku, tindakan orang-orang serta juga keseluruhan interaksi interpersonal dengan segala hal yang dapat diamati.

- c. Studi Dokumentasi, Selain wawancara dan observasi, pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik dokumentasi atau studi pustaka. Merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data history atau mengkaji literatur dan laporan-laporan yang berkaitan dengan judul penelitian.

6. Teknik Analisi data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik dimungkinkan pemahaman fakta dan data seakurat mungkin karena terhadap data yang diperoleh dilakukan interpretasi dan pemahaman lebih dalam. Oleh karena itu selain mengandalkan data sekunder, maka penelitian ini juga menggunakan teknik pengamatan (observasi) yang memungkinkan peneliti melakukan interaksi lebih dalam dengan objek yang diteliti.

F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar

Salah satu aspek yang penting dalam melaksanakan fungsi aparatur pemerintah adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya. Untuk itu aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu membentuk sistem administrasi agar dapat memberikan pelayanan

yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat. Agar semua itu tercipta maka yang perlu dilakukan dan disikapi oleh pelaksanaan pemerintah daerah adalah yang baik dan berwibawa, efisien, efektif dan produktif dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan kinerja dari aparatur pelaksanaan pemerintah itu sendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Masyarakat akan merasa puas apabila dirinya mendapat pelayanan dengan baik tentunya hal tersebut sangat membawa kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik.

Surat Izin Usaha Perdagangan disebut juga 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. Surat Izin Usaha Perdagangan ini berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang Anda lakukan. Surat Izin Usaha Perdagangan di keluarkan oleh pemerintah daerah dan dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan maupun pelaku usaha yang telah berbadan hukum. Surat Izin Usaha Perdagangan tidak hanya di butuhkan oleh usaha berskala

besar saja melainkan juga usaha kecil dan menengah agar usaha yang dilakukan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah. Hal ini untuk menghindari terjadi masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha di kemudian hari. SIUP adalah surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan usaha di bidang perdagangan dan jasa. SIUP diberikan kepada para pengusaha baik perorangan, Firma, CV, PT, Koperasi, BUMN, dan sebagainya. SIUP dikeluarkan berdasarkan domisili pemilik atau penanggungjawab perusahaan. SIUP perusahaan kecil dan menengah diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II atas nama menteri. Sedangkan SIUP perusahaan besar diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Perindustrian dan Perdagangan Daerah Tingkat I atas nama menteri. Setiap Perusahaan yang melakukan usaha perdagangan wajib untuk memiliki SIUP. Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) huruf c Permendag 46/2009, terdapat pengecualian kewajiban memiliki SIUP terhadap Perusahaan Perdagangan Mikro dengan kriteria:

- a. Usaha Perseorangan atau persekutuan
- b. Kegiatan usaha diurus, dijalankan, atau dikelola oleh pemiliknya atau anggota keluarga terdekat
- c. Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,- tidak termasuk tanah dan bangunan.

Namun, Perusahaan Perdagangan Mikro tetap dapat memperoleh SIUP apabila dikehendaki oleh Perusahaan tersebut. Permohonan SIUP ini diajukan kepada Pejabat Penerbit SIUP dengan melampirkan surat permohonan yang ditandatangani oleh Pemilik/Pengurus Perusahaan di atas materai yang cukup serta dokumen-dokumen yang disyaratkan dalam Lampiran II Permendag 36/2007. SIUP berlaku selama Perusahaan Perdagangan menjalankan kegiatan usaha. Perusahaan Perdagangan sebagaimana dimaksud wajib melakukan pendaftaran ulang setiap 5 (lima) tahun di tempat penerbitan SIUP. SP-SIUP baru atau perubahan harus ditandatangani oleh Pemilik atau Pengurus atau Penanggungjawab Perusahaan Perdagangan di atas meterai cukup. Pihak ketiga yang mengurus SIUP baru atau perubahan, wajib melampirkan surat kuasa yang bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pemilik atau Pengurus atau Penanggung jawab Perusahaan Perdagangan.

Dalam rangka mencapai efektivitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar ini diperlukan pengukuran efektivitas yang dalam hal ini peneliti menggunakan teori Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985 : 53) dalam bukunya Efektivitas Organisasi mengatakan mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan

Segala upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan agar pencapaian tujuan akhir semakin

terjamin, diperlukan pentahapan baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian – bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

Berikut wawancara peneliti dengan Sekretaris DPM-PTSP : *“Untuk pencapaian tujuan dari DPM-PTSP sudah tercapai akan tetapi belum maksimal, karena belum semua perizinan dilimpahkan ke DPM-PTSP baru sebagian besar. Jika nanti semua perizinan telah dilimpahkan kami akan berusaha lebih maksimal sehingga pencapaian tujuan dari DPM-PTSP tercapai dan pelayanan yang diberikan lebih maksimal”.* (wawancara dengan Sekretaris DPM-PTSP, 20 Maret 2017)

2. Integrasi (sosialisasi)

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Sosialisasi yang dilakukan oleh dinas yakni dengan diadakan kerja sama antara dinas – dinas lain terkait untuk upaya meningkatkan pelayanan dan kerja sama dengan tim teknis. Tiap individu memiliki karakter yang berbeda-beda oleh karena itu perlakuan saat memberikan informasi atau pesan juga berbeda –beda. Hal tersebut berlaku apabila akan mengomunikasikan secara personal, namun bila secara serentak biasanya diumumkan saat rapat mingguan atau rapat kecil yang berbeda-beda setiap timnya. Untuk dapat melakukan komunikasi yang efektif ada beberapa hal yang ditidak boleh

dilakukan yakni menganalisa, menyalahkan, menghakimi, menasehati, dan menginterogasi.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris DPM-PTSP tentang integrasi : *“Bentuk sosialisasi yang kami lakukan adalah kami sudah melakukan rapat teknis dengan dinas-dinas lain, kemudian sudah dibantu juga dengan pemasangan-pemasangan baliho di beberapa lokasi di wilayah Kabupaten Kampar”*. (wawancara dengan Sekretaris, 20 Maret 2017)

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Proses pengadaan yang dilakukan yakni dengan penarikan, seleksi, orientasi serta pelatihan dan pengembangan untuk mendapatkan tenaga kerja yang efektif dan efisien yang mampu untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan adaptasi dapat dilihat dari tiga indikator yaitu perubahan, berfokus pada pelanggan dan keadaan organisasi. Yang pertama Perubahan adalah kemampuan organisasi untuk melakukan pembaharuan, mampu mengikuti perkembangan dan bereaksi dengan cepat terhadap tren serta mengantisipasi dampak dari pembaharuan tersebut. Yang kedua, berfokus pada pelanggan adalah kemampuan organisasi untuk mampu memberikan perhatian kepada pelanggan. Dan yang ketiga, keadaan organisasi adalah proses yang mendukung organisasi untuk mampu

beradaptasi terhadap perubahan serta mampu tumbuh kearah yang lebih baik melalui penciptaan dan pengaplikasian hal-hal baru seperti knowledge, kemampuan dan kompetensi sekaligus mampu mentransformasikanya kepada anggota lainnya. keadaan organisasi merupakan kemampuan organisasi menerima , menterjemahkan dan menginterpretasi dari lingkungan eksternal menjadi suatu usaha untuk mendorong inovasi, memperoleh pengetahuan dan meningkatkan pengetahuan. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris DPM-PTSP : *“Untuk adaptasi ini kami menjalin hubungan yang baik, akan tetapi yang harus merapatkan diri dinas-dinas yang lain karena kami DPM-PTSP hanya sebagai operator, sedangkan tim teknisnya tetap berada pada OPD(organisasi Perangkat Daerah) bersangkutan kita hanya bersifat koordinasi, kami panggil mereka apa permasalahan yang ada dilapangan dibicarakan disini,seharusnya satu pintu itu seperti itu karena konsep satu pintu itu mempermudah dunia usaha dalam melaksanakan pengurusan izin, kalau dulu satu atap OPD bergabung pada satu Dinas akan tetapi tanda tangan izin tetap pada Dinas masing-masing kalau sekarang berbeda tenaga teknis boleh berada di Dinas masing-masing tetapi begitu kita panggil mereka sudah berada disini untuk survei”*.(wawancara dengan Sekretaris, 20 Maret 2017)

2. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

a. Kepemimpinan

Efektivitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di pengaruhi oleh kepemimpinan. Kepemimpinan adalah gaya atau model kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala DPM-PTSP kepada bawahannya sehingga dapat menimbulkan motivasi kerja yang tinggi bagi para pegawai DPM-PTSP dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Suatu organisasi akan tercapai tujuannya jika ada pemimpin. Seorang pemimpin yakni seorang yang mempunyai keahlian memimpin, mempunyai kemampuan mempengaruhi pendirian atau pendapat orang lain serta sekelompok orang tanpa menanyakan alasannya. Seorang pemimpin adalah seorang yang aktif membuat rencana-rencana, mengkoordinasi, melakukan percobaan dan memimpin pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama-sama.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris DPM-PTSP Kabupaten Kampar : *“Kepala Dinas DPM-PTSP menerapkan tipe kepemimpinan demokrasi yaitu menghargai kemampuan yang dimiliki oleh setiap anggota organisasinya. Sebagian besar atau hampir seluruh kebijakan disesuaikan dengan tuntutan kelompok karena apapun permasalahannya dirapatkan dengan anggota lainnya, dimusyawarahkan dicari jalan keluar bersama. Jika menerapkan tipe kepemimpinan otoriter hanya mengikuti ide dari pemimpin saja,*

maka dari itu beliau menerapkan tipe demokrasi”.(wawancara dengan Sekretaris,20 Maret 2017)

b. Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur-aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal. Untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas sumberdaya aparatur yang dipilih sebagai pelayan publik. Dalam hal ini yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari kemampuan lain yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris DPM-PTSP: *“Pegawai di DPM-PTSP ini sudah mempunyai kinerja yang bagus, tetapi perlu ditingkatkan lagi dengan cara yakni dilakukannya bimbingan teknis, pelatihan-pelatihan ataupun workshop-workshop yang diadakan oleh provinsi ataupun pusat sesuai dengan bidangnya masing-masing. dalam rangka peningkatan sumber daya manusia sudah diberikan kesempatan kepada pegawai untuk mendapatkan penambahan pengetahuan melalui bimbingan teknis, bisa yang dilaksanakan oleh Mendagri, Menpan, ataupun yayasan-yayasan”.* (wawancara dengan Sekretaris,20 Maret 2017)

c. Partisipasi Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah adalah

faktor partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat disini dimaksud adalah kesadaran masyarakat untuk mengurus segala bentuk perizinan yang diperlukan. Relasi antara aparat dan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik itu dari pihak masyarakat ataupun dari aparat pemerintah itu sendiri. Partisipasi disini yakni keterlibatan masyarakat secara aktif dalam proses pengurusan perizinan yang dilakukan oleh masyarakat yang memiliki usaha perdagangan.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris DPM-PTSP mengenai Partisipasi Masyarakat: *“Jika dilihat dari tahun ke tahun tingkat partisipasi masyarakat sudah mulai meningkat artinya masyarakat sudah mengetahui bahwa izin untuk legalitas usahanya itu sangat perlu supaya terjadi keamanan dan kenyamanan dalam berusaha tidak menyalahi aturan, sedangkan upaya untuk meningkatkannya dapat dilakukan dengan himbauan-himbauan, baliho, dengan memberikan keterbukaan informasi sesuai dengan aturan yang berlaku, jika terjadi perubahan-perubahan aturan kami sampaikan”*. **(wawancara dengan Sekretaris, 20 Maret 2017)**

d. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung atau penghambat prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu

yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses atau tujuan, untuk lebih memudahkan membedakan keduanya sarana lebih ditujukan untuk benda-benda seperti komputer, mesin, dan alat lainnya., sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti gedung. Dengan adanya sarana dan prasarana pelayanan yang beraneka ragam jenis dan fungsi yang digunakan DPM-PTSP dalam melayani masyarakat dapat membantu menjadikan pelayanan menjadi efektif dan efisien.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris DPM-PTSP : *“Untuk sarana dan prasarana sekarang ini menyangkut dengan gedung, sekarang ini kami sedang berbenah diri artinya ditinjau dari segi gedung kami kurang layak, makanya dari kantor yang lama itu sempit kami berunding dengan yang punya kantor DPM-PTSP sekarang ini untuk di pindah dan sudah dilakukan, kenapa dilakukan karena kantor yang baru sekarang halamannya luas bisa dikembangkan sesuai dengan kriteria yang diminta oleh pusat, harus ada ruangan front office, back office dan pejabat-pejabat lainnya harus ada, dan harus ada juga ruang konsultasi, ruang rapat teknis, tempat untuk ibu hamil. Sekarang berbenah hanya dengan anggaran yang seminimnya. Untuk keseluruhannya akan direhap kembali untuk rangka peningkatan pelayanan publik harus layak, kemudian sarana dan prasarana lainnya sudah menerima pelayanan secara online baik pelayanan maupun pengiriman laporan, dan*

ditunjang juga oleh sarana yang lain yaitu komputer sudah tersedia, AC, dan lainnya". (wawancara dengan Sekretaris, 20 Maret 2017)

G. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari hasil penelitian dan analisa ini sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kampar sudah efektif, Khususnya pada pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan, hanya saja terkendala dengan sarana dan prasarana yang saat ini belum memadai. Efektifnya suatu pelayanan dapat dilihat dari terpenuhinya kriteria pengukuran efektivitas menurut Duncan seperti yang pertama Pencapaian Tujuan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah tercapai dan akan dimaksimalkan lagi. Kedua Integrasi (sosialisasi) sudah melakukan bentuk sosialisasi perizinan ke 21 Kecamatan, melakukan rapat teknis dan pemasangan baliho di beberapa lokasi di Kabupaten Kampar. Dan yang ketiga adaptasi Dinas dan Perangkat Daerah yang lain menjalin kerja sama yang baik dengan membuat surat kerja tim teknis dari satuan kerja yang terkait dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini juga dibuktikan dengan banyaknya pengurusan SIUP di Kecamatan Bangkinang dari Kecamatan Lainnya.
2. Dari hasil penelitian lapangan Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas

Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kampar faktor pendukungnya yakni yang pertama Kepemimpinan Kepala Dinas dalam menjalankan tugasnya sangat diperlukan untuk menentukan tercapainya suatu tujuan disini kepala dinas menerapkan kepemimpinan yang demokratis, yang kedua Sumber Daya Aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah cukup memadai dan akan lebih ditingkatkan lagi dengan melakukan pelatihan serta bimbingan teknis, yang ketiga Kesadaran Masyarakat yang mengikuti sosialisasi yang diberikan sudah meningkat masyarakat sudah mengetahui arti penting dari perizinan pada suatu usaha, serta yang keempat sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan DPM-PTSP akan terus berbenah diri agar terciptanya pelayanan yang lebih efektif lagi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan sehubungan dengan Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar, yaitu :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar lebih meningkatkan lagi

pelayanan yang diberikan agar pencapaian tujuan tercapai, sosialisasi yang dilakukan agar masyarakat banyak mengikutinya di perlukan kesesuaian waktu dengan masyarakat, serta adaptasi antara sesama perangkat daerah lebih ditingkatkan lagi dan lebih merapatkan diri agar terciptanya kerjasama yang baik.

2. Kepemimpinan Kepala Dinas yang diterapkan harus lebih memberikan arahan yang positif agar terciptanya sumber daya aparatur yang memadai dan melakukan bimbingan teknis, pelatihan untuk seluruh pegawai yang belum memadai skilnya agar lebih maksimal dan efektif lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat DPM-PTSP harus lebih menghimbau masyarakat agar mengetahui arti penting perizinan itu untuk masyarakat itu sendiri. Dan untuk sarana dan prasarana terutama gedung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar harus terus berbenah agar Dinas yang sekarang ini sesuai dengan peraturan dan yang ditentukan oleh Pusat.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Gramedia. Jakarta

Budiarso, J.2001. *Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta: Eka Cipta Primas

Dwiyanto.Agus.2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press

Hardiansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: penerbit Gava Media

Sedermayanti . 2003. *Good Governance*. Bandung: Bandar Maju

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat

Moenir, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

M. Steers, Richard. 1985. *Efektivitas organisasi* . Jakarta : Erlangga

Pasolong, Harbani.2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Philipus. M. Hadjon.2003. *Pengantar Hukum Perizinan*. Surabaya: Yuridika

Ridwan.H.R.2011. *Hukum Administrasi Negara*.Edisirevisi. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta.Pustaka Pelajar

Sinambela Poltak, Lijian.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Teori Kebijakan dan Implementasi : PT.Bumi Aksara

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta

Suteki, Adnan. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika Offset. Jakarta

Dokumen: Standar Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar, Laporan Perizinan dan Non Perizinan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar, Daftar Barang Inventaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

Skripsi: “Sripsi Debby Christine Naibaho.2016. *Kualitas Pelayanan Izin Usaha Sekolah Mengemudi Di Kota Pekanbaru*. “Skripsi Yunita Sari. 2015. *Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pariaman*. “Skripsi.2015. *Analisi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan(SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru*