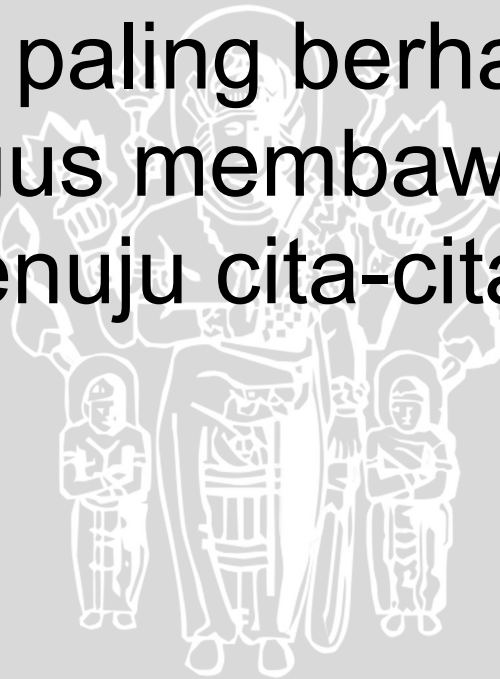


## MOTTO

“Pengalaman adalah guru  
yang paling berharga  
sekaligus membawa kita  
menuju cita-cita”



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Maret 2009

Anindita Gita Saraswati

NIM: 0510313013



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui  
Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (Studi  
Penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan  
Kota Malang)

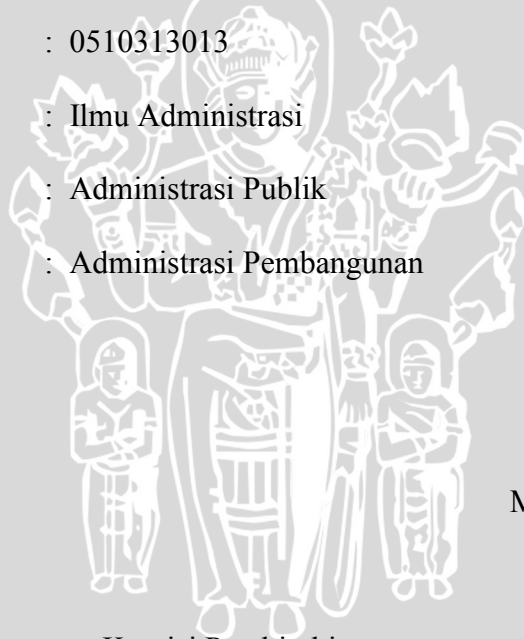
Disusun oleh : Anindita Gita Saraswati

NIM : 0510313013

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Kosentrasi : Administrasi Pembangunan



Malang, 22 Mei 2009

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Prof. Dr. Agus Suryono, Ms  
NIP. 130.704.331

Drs. Irwan Noor, MA.  
NIP. 131.570.387



## RINGKASAN

### **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERBITAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) ( Studi Penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang)**

(Anindita Gita Saraswati, 2009, 95 Halaman)

Dinas Perindustrian dan Perdagangan diberikan kewenangan yang luas untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan diberikannya kewenangan yang lebih luas kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan seharusnya kinerja pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam memberikan pelayanan publik menjadi lebih baik yang pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Dari waktu ke waktu tuntutan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam tidak hanya meningkat dalam jumlah saja, namun dalam hal mutu pun telah menjadi keinginan masyarakat dewasa ini. Oleh karena itu, Dinas Perindustrian dan Perdagangan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ditandai dengan kemudahan kecepatan, kewajaran, dan kepuasan masyarakat atas bentuk pelayanan yang diberikan.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Skripsi ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisa data menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana digunakan untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang terjadi di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang sehubungan dengan upaya pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam memberikan pelayanan publik. Adapun lokasi penelitiannya adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dengan situs penelitian di Ruang Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan meliputi Ruang kerja Kepala Dinas, Ruang kerja Tata Usaha, Ruang kerja Bidang Perdagangan Dan Ruang Data atau Arsip.

Dan yang menjadi fokus dalam skripsi ini adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang meliputi sistem pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan

faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa upaya pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik pada pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) secara umum telah baik, ini bisa dilihat dari, *pertama*, proses pelaksanaan tugas yang jelas, yang didalamnya mengatur dan memuat persyaratan administratif, prosedur pelayanan, mekanisme pelayanan, biaya atau tarif yang jelas dan transparan sesuai dengan Keputusan Walikota Malang Nomor 490 Tahun 2004 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan dan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2007 .

Akan tetapi waktu penyelesaian masih belum sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2007, yang disebabkan oleh adanya faktor penghambat proses pelayanan yakni sarana peralatan dan perlengkapan kantor yang tidak memadai seperti komputer beserta perangkatnya. Yang *kedua*, dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) oleh masyarakat yang mengajukan SIUP itu sendiri.

Tingkat pendidikan pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang yang rata-rata Sarjana, tingginya masa kerja yang berpengaruh terhadap pengalaman kerja pegawai dan kedisiplinan pegawai yang cukup baik terhadap ketaatan jam kerja kantor maupun ketaatan dan kepatuhan yang berupa perintah atau instruksi dari atasan merupakan faktor-faktor yang mendukung kinerja pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik. Sedangkan keterbatasan sarana peralatan dan perlengkapan yang dimiliki Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang menjadi faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan publik yang maksimal.

Hendaknya segera merealisasikan penambahan jumlah sarana peralatan dan perlengkapan. Idealnya setiap Seksi memiliki komputer beserta perangkatnya sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan pada Seksi Perdagangan hendaknya segera menambah jumlah komputer beserta perangkatnya, mengingat banyaknya pekerjaan yang membutuhkan komputer yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat. Serta juga penambahan jumlah personil untuk pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP). Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik akan menjadi semakin baik.

## SUMMARY

THE EFFORTS TO INCREASE THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES  
THROUGH THE PUBLICATION OF TRADING LICENSE (SIUP)

(Industry And Trade Of The Broad Authority In Malang City)

(Anindita Gita Saraswati, 2009, 95 page)

Industry and Trade of the broad authority given to improve services to the community. With the broader authority to the Department of Trade and Industry should be the performance of employees of Industry and Trade in providing public services to become better and ultimately will produce a good quality service as well. From time to time claim that the community needs a wide range not only increased in number only, but in terms of quality has become a community desire nowadays. Therefore, the Department of Trade and Industry should be able to provide the best service to the community is marked with the ease of speed, fairness, and satisfaction of community service on the form provided.

Writing this essay aims to identify and describe the efforts to increase the quality of public services through the publication of Trading License (SIUP). This type of research uses descriptive analysis with the data using a qualitative approach, which is used to precisely describe the phenomenon that occurred in the Department of Trade and Industry in Malang City in connection with the employees of Industry and Trade in providing public services. The research is the location of Industry and Trade of the City of Malang site research in the Office of Space Industry and Trade include the Head of Department of Space, Space Administration work, field work space and Trade Data Room or Archive.

And that the focus in this essay is improving the quality of public services through the publication of Trading License (SIUP) system that includes the publication of Trade Business license (SIUP) and the factors that affect the quality of the publication license Trade Business (SIUP) by Department of Trade and Industry in Malang City.

From the results of the research shows that employee effort of Industry and Trade Malang City in providing public services to the publishing of Trading License (SIUP) in general has been good, this can be seen from, first, the process of implementation of tasks that clearly, which manage and includes the administrative

requirements, procedures, mechanisms of service, fees or tariffs that clear and transparent in accordance with Decree No. 490 Malang Mayor of 2004 on System and Procedure of the Permanent Trade and Industry and Local Regulation of Malang City Number 11 Year 2007.

Time but still not in accordance with the Local Regulation of Malang City Number 11 Year 2007, which is caused by the obstacle factors of the process facilities and office equipment that is not adequate, such as computers and their levying. The second, seen from the factors that affect the quality of the publication license Trade Business (SIUP) by the Department of Trade and Industry there is a city of Malang on the satisfaction of the community service work neatly, carefully and services in a warm-hearted staff from the Department of Trade and Industry City Malang

Education level of employees of Industry and Trade of the City of Malang average degree, the high period of the effect on the employees work experience and discipline employees who reasonably good adherence to the office and work hours compliance and obedience in the form of commands or instructions from superiors are factors that supports the performance of employees of Industry and Trade of Malang City in providing public services. While the limitations of the equipment and supplies owned by Department of Trade and Industry City Malang become factors that hinder the performance of employees in providing quality public services that maximum.

Should immediately realize the amount of additional equipment and supplies. Ideally each section has a computer and their levying of the needs. While in the Trade section should immediately increase the number of computers and their levying, considering the number of jobs that require computer-related community service. And also adding the number of personnel for the service of publishing license Trade Business (SIUP). So that public service delivery will become the better.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah, segala puji hanya tercurah bagi ALLAH S.W.T, dan junjungannya Nabi Muhammad S.A.W, karena dengan rahmat dan ridhonya segala apa yang diupayakan dapat terlaksana. Dengan penuh ucapan syukur skripsi yang diberi judul : **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan ( Studi Penelitian di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Malang)”** telah terselesaikan. Dengan harapan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan dan untuk memenuhi syarat bagi penyusun guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Dalam kesempatan ini penyusun ucapkan terima kasih dan rasa hormat yang disampaikan pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini, kepada :

1. Rektor Universitas Brawijaya Malang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Prof. Solichin AW, M.A,PH.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Prof. Dr. Agus Suryono, MS dan Drs. Irwan Noor, MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan tak pernah lelah memberikan saran serta dukungan dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Administrasi Publik selaku pengajar dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.



6. Bapak Drs. H. Sugiantoro, M.Si selaku Kepala Disperindag Kota Malang, Ibu Dra. Penny Indriani, MM selaku Kepala Bidang Perdagangan Disperindag Kota Malang dan juga seluruh Staf Bagian Pemerintahan maupun Bapak/Ibu pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang yang memberikan kesempatan, kelonggaran waktu dan arahan yang berharga bagi peneliti.
7. Bapak dan Ibu tercinta, suami, kakak, adik, serta semua keluarga besarku yang telah memberikan kasih sayang, kebaikan, perhatian, dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Para sahabatku, thanks for everything. I love you all.
9. Dan semua pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dengan rasa hormat dan kerendahan hati, penyusun menyadari bahwa sebagai manusia, tak pernah luput dari kesalahan. Apabila dalam penulisan skripsi terdapat kata-kata yang salah serta kesalahan penulisan nama dan titel, penyusun mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Semoga ALLAH SWT senantiasa membalas amal jasa yang telah kalian berikan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Malang, Mei 2009

Penyusun

## DAFTAR ISI

	Hal.
Motto .....	i
Pernyataan Orisinalitas Skripsi .....	ii
Lembar Persetujuan .....	iii
Ringkasan .....	iv
Summary .....	vi
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kontribusi Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pelayanan Publik .....	8
2.1.1 Definisi Pelayanan .....	8
2.1.2 Definisi Pelayanan Publik .....	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	13
2.1.4 Pelayanan Prima .....	19
2.1.5 Dimensi Pelayanan Publik .....	21
2.1.6 Kelompok Pelayanan Publik .....	23
2.1.7 Penyusunan Petunjuk Penyelenggaraan Pelaksanaan Publik .....	23
2.1.8 Asas-asas Pelayanan Publik .....	25
2.1.9 Prinsip Pelayanan Publik .....	25
2.1.10 Standard Pelayanan Publik .....	27
2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang .....	29
2.2.1 Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang .....	29
2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang .....	30

2.3 Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP).....	31
2.3.1 Pengertian Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	31
2.3.2 Manfaat Surat Ijin Usaha Perdagangan .....	32
2.3.3 Macam-macam Surat Ijin Usaha Perdagangan .....	32
2.3.4 Perusahaan Yang Dibebaskan Tidak Memiliki SIUP .....	33
2.3.5 Keputusan Walikota Malang tentang Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.....	33
2.3.6 Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan .....	36
2.4 Total Quality Management (TQM).....	38
2.4.1 Definisi Total Quality Management (TQM).....	39
2.4.2 Konsep Total Quality Management (TQM).....	41
2.4.3 Prinsip Total Quality Managemen (TQM).....	43
2.4.4 Keuntungan Total Quality Management (TQM) .....	46

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	48
3.2 Fokus Penelitian .....	49
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian .....	50
3.4 Sumber Data .....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.6 Instrument Penelitian .....	53
3.7 Analisis Data .....	53

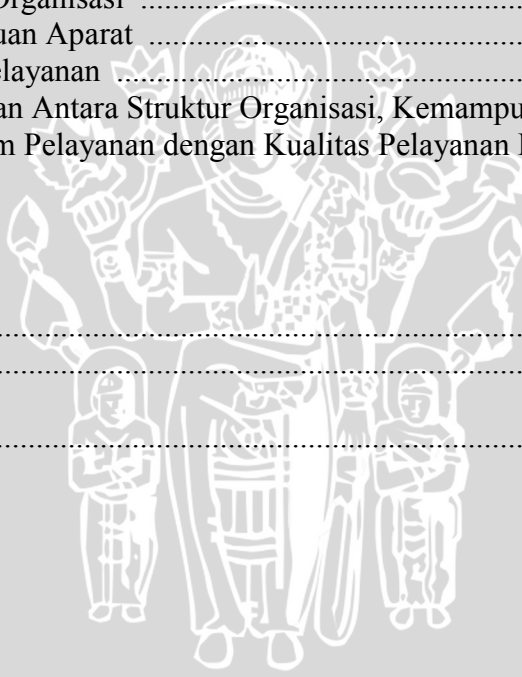
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Penyajian Data Umum Lokasi Penelitian .....	56
4.1.1 Sejarah Perekonomian Kota Malang .....	56
4.1.2 Kelembagaan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang .....	59
4.1.3 Deskripsi Pekerjaan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang .....	65
4.2 Penyajian Data Fokus Penelitian .....	66
4.2.1 Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	66
4.2.1.1 Persyaratan Administratif .....	66
4.2.1.2 Prosedur Penerbitan .....	68
4.2.1.3 Mekanisme Penerbitan .....	70
4.2.1.4 Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Ijin dan	

Biaya Retribusi .....	71
4.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik...	74
4.2.2.1 Struktur Organisasi .....	75
4.2.2.2 Kemampuan Aparat .....	76
4.2.2.3 Sistem Pelayanan .....	83
4.3 Analisis dan Interpretasi Data .....	85
4.3.1 Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	85
4.3.1.1 Persyaratan Administratif, Prosedur dan Mekanisme Penerbitan .....	86
4.3.1.2 Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Ijin dan Biaya Retribusi .....	87
4.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik...	89
4.3.2.1 Struktur Organisasi .....	89
4.3.2.2 Kemampuan Aparat .....	90
4.3.2.3 Sistem Pelayanan .....	91
4.3.2.4 Keterkaitan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik ..	92

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	92
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>



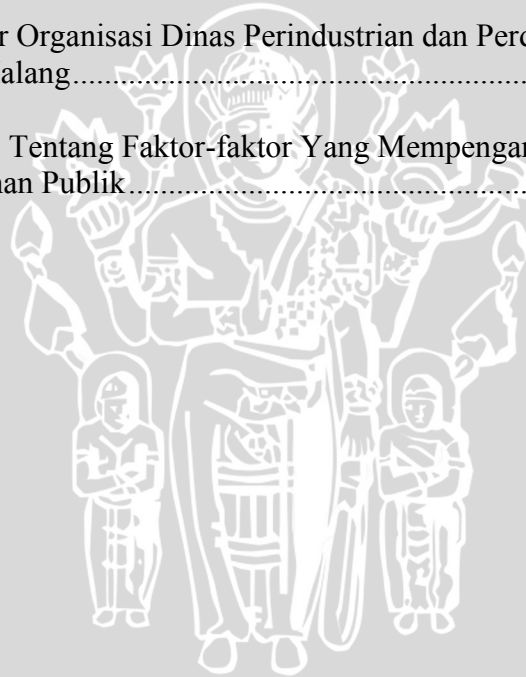
## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel No.1 : Pertumbuhan Perekonomian Kota Malang .....	58
Tabel No.2 : Tingkat Pendidikan Aparat/Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang .....	77
Tabel No.3 : Rekapitulasi Penerbitan SIUP Kota Malang Tahun 2004-2008 .....	79
Tabel No.4 : Rekapitulasi Penyerapan Tenaga Kerja Kota Malang Berdasarkan Penerbitan SIUP Tahun 2004-2008 .....	80



## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar No.1 : Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.....	58
Gambar No.2 : Prosedur Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Industri (TDI)/Ijin Usaha Industri (IUI) .....	62
Gambar No.3 : Segitiga Keseimbangan Dalam Kualitas Pelayanan ( <i>The Triangle of Balance in Service Quality</i> ) .....	74
Gambar No.4 : Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.....	82
Gambar No.5 : Konsep Tentang Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	91



**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran No.1 : Keputusan Walikota Malang Nomor 490 Tahun 2004 Tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan
- Lampiran No.2 : Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 12 Tahun 2001 Tentang Pengaturan Usaha dan Retribusi Bidang Industri dan Perdagangan
- Lampiran No.3 : Mekanisme Penerbitan Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Ijin Usaha Industri (IUI), Tanda Daftar Industri (TDI), Ijin Perluasan
- Lampiran No.4 : Prosedur Penerbitan (SIUP), Tanda Daftar Industri (TDI)/Izin Usaha Industri (IUI)
- Lampiran No.5 : Formulir Pengajuan Permohonan Surat Ijn Usaha Perdagangan (SIUP)
- Lampiran No.6 : Foto Lokasi Penelitian, Foto Prosedur Penerbitan, Foto Informasi Membuka Peluang Usaha