

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia tidak bisa lepas dari pembangunan di segala bidang. Pembangunan suatu bangsa merupakan proses yang berkesinambungan dan dilaksanakan secara terpadu dan terencana guna mencapai tujuan pembangunan dalam arti menyeluruh. Reformasi birokrasi menjadi bagian penting ketika dikaitkan dengan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat untuk mencapai tujuan pembangunan. Makna ini lebih jelas ketika mengkaitkannya dengan misi aparat birokrasi yang bertujuan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat banyak.

Di sisi lain birokrasi sangat syarat dengan banyak tugas dan fungsi, karena tidak saja hanya terfokus kepada pelayanan publik, tetapi juga bertugas dan berfungsi sebagai motor pembangunan dan aktivitas pemberdayaan. (Siswoyo, 2008). Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya yaitu memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Dari uraian tersebut di atas maka reformasi birokrasi merupakan determinan yang sangat penting untuk diuraikan menuju pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Target dan sasaran reformasi birokrasi ada lima hal. *Pertama*, terbentuknya, birokrasi yang bersih, yaitu birokrasi yang anti KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) dan berkurangnya perilaku koruptif pegawai negeri. *Kedua*, birokrasi yang efisien dan hemat dalam menggunakan sumber daya yang terbatas (*man, money, material, methode, and time*). *Ketiga*, birokrasi yang transparan, yakni birokrasi yang seluruh kebijakan dan aktivitasnya diketahui masyarakat dan masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah. *Keempat*, birokrasi yang melayani, yaitu birokrasi yang tidak minta dilayani, tetapi birokrasi yang melayani masyarakat. *Kelima*, birokrasi yang terdesentralisasi, yaitu kewenangan pengambilan keputusan terdesentralisasi kepada pimpinan unit kerja

terdepan. Visi reformasi birokrasi adalah terwujudnya tata pemerintahan yang baik. Sedangkan misi reformasi birokrasi adalah membangun, menata ulang, menyempurnakan, membina, dan menertibkan birokrasi pemerintahan, agar mampu dan komunikatif dalam menjalankan peranan dan fungsinya. (Rewansyah, 2007)

Oleh karena itu, keberadaan dinas-dinas di kota Malang memiliki fungsi yang cukup penting dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, karena keberadaan mereka memiliki posisi yang dekat dengan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan. Melihat posisi yang cukup penting tersebut maka mereka harus mampu memberikan peranan secara aktif dalam upaya menunjang kelancaran tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya. Peranan aktif dalam bidang-bidangnya tersebut juga akan banyak mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan dari target dan sasaran reformasi birokrasi.

Mengingat strategisnya kedudukan Dinas Perindustrian dan Perdagangan serta vitalnya peranan secara nasional, maka kualifikasi suatu pemerintahan baik kiranya merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindarkan. Perkembangan tersebut didorong oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan adanya perkembangan tersebut, maka terjadi pula peningkatan tuntutan akan kualitas kebutuhan hidup dalam masyarakat.

Sesuai dengan wewenang dan tugasnya serta berada pada posisi ujung tombak pelayanan masyarakat, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dihadapkan langsung dengan berbagai macam kepentingan masyarakat. Kepentingan masyarakat di bidang perindustrian dan perdagangan meliputi; Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Ijin Usaha Industri (IUI), Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Tanda Daftar Industri (TDI), Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Ijin Perluasan Perusahaan Industri, Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Tanda Daftar Gudang (TDG), Pelayanan Penerbitan Akta Pendirian dan SK Badan Hukum Koperasi, Pelayanan Fasilitasi Penyelesaian Pengaduan Konsumen.

Di sisi lain masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan dari pemerintah dengan adanya perkembangan masyarakat dewasa ini seiring dengan kemajuan di berbagai segi kehidupan manusia nampak terdapat tuntutan kepentingan lain yang senantiasa meningkat. Dari waktu ke waktu tuntutan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam tersebut tidak hanya meningkat dalam jumlah saja, namun dalam hal ini mutu pun telah menjadi keinginan masyarakat. Dalam kehidupan sekarang Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam memberikan pelayanan publik dituntut harus mampu mewujudkan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat yang ditandai dengan adanya kemudahan, kecepatan, kewajaran dan kepuasan masyarakat atas mutu pelayanannya.

Menurut Moenir (1998) bahwa harapan masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan mendambakan pelayanan yang sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutuan, sindiran/untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah kepada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk Dinas (pembelian kertas, ganti biaya fotocopi/cetak atau dengan alasan untuk kesejahteraan).
3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dalam praktek sehari-hari ternyata kinerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan masih menjadi sorotan yang negatif oleh banyak kalangan pihak terutama dari masyarakat itu sendiri sebagai penerima jasa pelayanan. Selama ini pelayanan yang diberikan Dinas Perindustrian dan Perdagangan kepada masyarakat sebagai perwujudan tugas dan kewajibannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat tidak dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan yang diajukan masyarakat atas pelayanan birokrasi yang dirasakan sangat rumit, prosedural, berbelit-belit, lama atau tidak efisien dan

efektif. Demikian pula dengan struktur dan fungsi birokrasi yang *over lapping*. Menyebabkan tanggung jawab tidak jelas atau sering terjadi saling melempar tanggung jawab.

Dalam konteks itulah, birokrasi pemerintahan kita tetap masih memiliki citra yang negatif di mata masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan aparat pemerintah masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat (pelayanan yang cepat, akurat, murah dan dengan pelayanan yang ramah).

Adapun penyebab kondisi seperti ini bermacam-macam sebagaimana sering dikatakan oleh banyak pihak terlebih para pengamat, seperti Thoha (1995) yang menyatakan bahwa “Kondisi dan kualitas aparat merupakan syarat utama terciptanya sistem administrasi pemerintahan yang baik”. Hal ini terjadi karena kinerja pemerintah di semua tingkatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan sistem administrasi pemerintahannya belum dapat berjalan dengan baik karena rata-rata kualitas aparatnya yang masih rendah.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan masyarakat adalah organisasi. Ditinjau dari segi organisasi, Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebagai organisasi yang memberikan pelayanan umum pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi lain pada umumnya, karena setiap organisasi merupakan kumpulan atau sekelompok orang yang saling mengenal dan berusaha bersama-sama untuk mencapai tujuan. Dinas Perindustrian dan Perdagangan disini bukan hanya memfokuskan pada penataan struktur dan susunan organisasinya, melainkan lebih banyak menekankan pada pengaturan serta mekanisme kerjanya harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

Dilihat dari sisi kualitas, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dirasa belum cukup memuaskan. Kenyataan ini merupakan masalah besar bagi kita semua baik bagi *provider* (pemberi pelayanan) dan juga bagi masyarakat pengguna layanan dari pemerintah karena organisasi pemerintah sebagai organisasi pelayanan, pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Terdapat permasalahan yang menjadi suatu bukti bahwa adanya permasalahan yang terjadi dari dua pihak yaitu dinas yang

menangani tentang perijinan dalam penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan dari masyarakat itu sendiri.

Dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya aparat harus mampu menangani sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya aparat yang berkualitas maka tugas pekerjaan akan dapat ditangani dengan sebaik-baiknya yang pada akhirnya tercapainya efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

Berangkat dari latar belakang tersebut maka penulis mengambil judul :  
**“UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERBITAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN” (Studi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang)**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.

### **1.4 Kontribusi Penelitian**

1. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah informasi bagi pimpinan dan pihak-pihak yang berwenang dan dapat dipakai sebagai dasar pertimbangan dalam membuat kebijakan dalam perbaikan sistem dan prosedur dalam proses pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dimasa yang akan datang bagi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan publik pada khususnya atau bagi instansi yang berkaitan dengan perijinan pada umumnya.

## 2. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman dalam bidang perijinan, khususnya yang berhubungan dengan sistem dan prosedur dalam proses pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan dapat dijadikan sebagai sumber informasi maupun perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan pokok penelitian yang sama.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar deskripsi dalam penulisan skripsi ini, maka hal ini dapat dilihat dalam sistematika pembahasan yang merupakan susunan keseluruhan skripsi secara singkat dan disajikan dalam lima Bab yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya sebagai berikut:



### Alur Pemikiran

Latar Belakang

Pelayanan Administratif yang sulit untuk mendapatkan

Jangka waktu proses penyelesaian SIUP yang melebihi batas maksimal

Mekanisme Proses Pelayanan yang menjadi dampak dari kedua permasalahan tersebut

- Sistem Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
- Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang

Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) sebagai acuan dalam penyelesaian permasalahan

Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan :  
1. Pribadi yang melaksanakan;  
2. Proses dan lingkungan yang mempengaruhi;  
3. Profesional dan teknik yang dipergunakan

Kualitas Pelayanan Publik yang menitikberatkan kepada kepuasan masyarakat sebagai tujuan dari suatu instansi pelayanan publik



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pelayanan Publik

##### 2.1.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Monir, 2003 (*dalam* Pasolong, 2007) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 1993 (*dalam* Pasolong, 2007) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

##### 2.1.2 Definisi Pelayanan Publik

Arti pelayanan publik atau pelayanan masyarakat tidak terlepas dari masalah kepentingan publik. Dengan kata lain ada korelasi antara kepentingan public dengan pelayanan publik, pelayanan ini berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan melayani masyarakat ini merupakan salah satu tugas dan fungsi Administrasi Negara (Soedarmayanti, 2000).

Pelayanan pada hakikatnya adalah “Serangkaian kegiatan, karena itu ia sebagai proses. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang disebut pelayanan” (Moenir, 1998). Sebagai suatu proses, obyek utamanya adalah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang dilayani. Kriteria yang terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi pelayanan. Hasil akhir pelayanan adalah dinikmati oleh orang, baik berhadapan muka secara langsung maupun sarana hubungan jarak jauh. Hal inilah yang perlu diingat adalah karena suatu proses maka pelayanan ini harus berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh aspek kehidupan manusia.



Pengertian pelayanan masyarakat adalah sebagai usaha yang dilakukan seorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. (Soedarmayanti, 2000).

Pelayanan public adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, dan tidak berorientasi pada laba. (Boediono, 2003).

Pelayanan publik menurut Sinambela, 2005 (*dalam* Pasolong, 2007) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang mengumpulkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan, 2005 (*dalam* Pasolong, 2007) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 , (*dalam* Pasolong, 2007) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 tahun 2002, (*dalam* Pasolong, 2007) mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

- (1) pelayanan administratif,
- (2) pelayanan barang,
- (3) pelayanan jasa.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”. Hal ini dapat dilihat dari kesimpulan Agus Dwiyanto (2003), dalam *Governance and Desentralization* disingkat GDS 2002 (*dalam* Pasolong, 2007) di 20 provinsi di

Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik” tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborne menyimpulkan 10 prinsip yang disebut sebagai keputusannya adalah “sudah saatnya pemerintah berorientasi pasar, untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri”. Kesepuluh prinsip yang dimaksud Osborne, 1997 (*dalam Pasolong, 2007*) adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah katalis: mengarahkan ketimbang mengayuh.
2. Pemerintahan milik masyarakat: memberi wewenang ketimbang melayani.
3. Pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan.
4. Pemerintahan yang digalakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan.
5. Pemerintah yang berorientasi hasil: membiayai hasil, bukan masukan.
6. Pemerintahan yang beorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi.
7. Pemerintahan wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan.
8. Pemerintahan antisipatif: mencegah daripada mengobati.
9. Pemerintahan desentralisasi.
10. Pemerintahan birokrasi pasar: mendongkrak perubahan melalui pasar.

Menurut keputusan MenPAN no.63 tahun 2003 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi negara dan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan

Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, penerima pelayanan publik orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Menurut Lembaga Administrasi Negara, 1998 (*dalam* Widodo, 2001) pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sedangkan Thoha, 1998 (*dalam* Widodo, 2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang/masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam memberikan layanan publik menurut keputusan MenPAN No.81 Tahun 1993 (*dalam*, Widodo 2001) harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus sesuai dengan kondisi kebudayaan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut

menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku .

Pelayanan pelanggan adalah upaya suatu proses yang secara sadar dan terencana yang dilakukan oleh organisasi (birokrasi) yang ingin agar produk atau jasanya tetap dapat menang bersaing melalui pemberian atau penyajian pelayanan kepada pelanggan yang mampu memberikan kepuasan optimal kepada pelanggan dan dilakukannya sebagian integral dari proses menentukan visi, misi dan strategi serta system yang diterapkan dalam organisasi. (Boediono, 2003,).

Pelayanan pelanggan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan secara optimal dan terus menerus bagi pelanggan yang menurut Boediono mencakup kesembilan aspek yang disebut dibawah ini yang menjadikan keinginan dan harapan para pelanggan. Keinginan dan harapan pelanggan tersebut menurut (Boediono, 2003) antara lain:

- a. Bebas membuat keputusan
- b. Memperoleh hasil sesuai dengan keinginan
- c. Mempertahankan harga diri
- d. Dipperlakukan secara adil
- e. Diterima dan disambut dengan baik
- f. Diberitahu segala sesuatu yang terjadi
- g. Merasa aman dan dilindungi haknya
- h. Didudukkan sebagai orang penting
- i. Menuntut keadilan.

Dengan demikian mengacu pada pengertian pelayanan pelanggan diatas, pelayanan pelanggan secara prinsip adalah setiap upaya yang dilakukan oleh organisasi (birokrasi) produsen barang atau penjual jasa yang ditujukan kepada pelanggan dengan memberikan kepuasan secara optimal.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. (Boediono, 2003). setiap pelayanan menghasilkan produk. Baik berupa barang ataupun jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat ditumpuk atau digudangkan, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal ini

secara sederhana pelayanan jasa public adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. (Boediono, 2003).

Pelayanan jasa publik berlangsung selamanya. Oleh karena itu, dengan memperhatikan kebutuhan dasar pelanggan, pengertian pelayanan harus dilakukan secara terus menerus, sehingga secara rinci dapat dikemukakan berbagai criteria sebagai dasar penentuan pelayanan publik, dalam hal ini kriteria yang dimaksud dengan criteria pelayanan publik yaitu pelayanan publik yang :

- a. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi
- b. Memiliki tingkat ketepatan yang tinggi
- c. Memberikan jaminan kesopanan sesuai dengan nilai yang berlaku
- d. Memberikan kenyamanan kepada pelanggan
- e. Menunjukkan kemampuan professional yang andal
- f. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan
- g. Memiliki garansi yang tinggi
- h. Memiliki tingkat efisiensi yang tinggi
- i. Memiliki tingkat efektivitas yang tinggi
- j. Memiliki fleksibilitas yang dapat dipertanggungjawabkan
- k. Memiliki garansi adanya kejujuran
- l. Memiliki tingkat keamanan yang tinggi
- m. Memberikan jaminan keamanan yang diperlukan
- n. Memiliki kemampuan merespon secara tepat dan cepat.

Untuk itu, upaya yang strategik dengan memberdayakan semua pihak untuk memiliki komitmen tinggi terhadap obsesi pelayanan harus tetap diperjuangkan dengan semangat kebersamaan dalam suasana siap berubah. Dengan memperhatikan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk usaha pelayanan sektor publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai

dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti : kinerja (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Tanggung jawab untuk kualitas produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada sebuah kantor. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, untuk itu maka Zeithaml (*dalam* Tjiptono, 1997) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah penyampaian secara *excellent* atau *superior* dibandingkan dengan harapan masyarakat.

Tjiptono (1997) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan

berdasarkan sudut pandang atau persepsi masyarakat. Hal ini disebabkan karena masyarakat yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi masyarakat terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Konsep kualitas pelayanan belum sepenuhnya menjadi bagian dari manajemen publik, terutama dalam penyediaan layanan atau jasa kepada masyarakat, dimana unsur-unsur manajemen publik masih belum membudayakan nilai-nilai kualitas dalam aktifitas manajemen. Konsep tentang kualitas itu sendiri oleh Goesth dan David (*dalam* Tjiptono, 1996) diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berbeda halnya dengan Ibrahim (1997) yang mendefinisikan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit.

Lovelock mengartikan kualitas, jasa atau layanan itu sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Hal ini berarti bahwa bila jasa layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk. Perjalanan kualitas tersebut bukan hanya di dalam organisasi privat karena saat ini masyarakat telah menuntut kualitas pelayanan publik dari organisasi publik. (*dalam* Tjiptono, 1996)

Bagi pelanggan, kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu, kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditentukan :

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji.
2. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tidak terpisahkan.

Pakar lainnya. Gronroos (*dalam* Tjiptono, 1997) menyatakan ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related*, *process related*, dan *image-related criteria*. Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur :

1. *Professionalism dan Skill*

Kriteria yang pertama ini merupakan *outcome-related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

2. *Attitudes and Behaviour*

Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (*contact personnel*) menaruh perhatian terhadap mereka berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

3. *Accessibility and Flexibility*

Kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. *Realibility and Trustworthiness*

Kriteria ini juga termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5. *Recovery*

Recovery termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.



#### 6. *Reputation and Credibility*

Kriteria ini merupakan *image-related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan tentu saja masyarakat pengguna jasa organisasi, termasuk organisasi pemerintah selalu ingin mendapatkan kualitas yang baik dan memuaskan. Pada umumnya mereka mendambakan pelayanan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara tanpa gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotocopy/cetak) atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, apabila ada hambatan karena adanya suatu masalah yang tidak bisa diletakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat hal tersebut menjadi dambaan setiap orang yang akan berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat, tetapi ada kalanya beberapa hal yang menjadi dambaan masyarakat tersebut tidak terwujud dan menimbulkan ketidakpuasan. (Moenir, 1998). Oleh karena itu menurut Fred Luthans (*dalam*, Agus Suryono 2001) dalam merespon prinsip-prinsip pelayanan publik yang perlu dipedomani oleh segenap aparat birokrasi pelayanan publik, maka kiranya harus disertai pula oleh sikap dan perilaku yang santun, keramah tamahan dari aparat pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan maupun dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Hal ini dimungkinkan agar layanan tersebut dapat memuaskan orang-orang atau kelompok orang yang dilayani. Ada 4 (empat) kemungkinan yang terjadi dalam mengukur kepuasan dan kualitas pelayanan publik ini, yaitu :

- 1) Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani dan pihak masyarakat yang

dilayani sama-sama dapat dengan mudah memahami kualitas pelayanan tersebut (*mutual knowledge*),

- 2) Bisa jadi pihak aparat birokrasi yang melayani lebih mudah memahami dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik daripada masyarakat pelanggan yang dilayani (*producer knowledge*)
- 3) Bisa jadi masyarakat pelanggan yang dilayani lebih mudah dan lebih memahami dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi pelayanan publik (*consumer knowledge*)
- 4) Bisa jadi baik aparat birokrasi pelayanan publik maupun masyarakat yang dilayani sama-sama tidak tahu dan mendapat kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik (*mutual ignorance*). Dalam hal ini teori analisa yang dapat dipergunakan antara lain teori “*Impression Management*” yaitu bagaimana mengukur tingkat *responsif*, tingkat *responsibility*, dan tingkat *representatif* seseorang atau kelompok orang terhadap fenomena tertentu.

Sayangnya, dalam praktek dan tinjauan teoritis untuk menentukan tolok ukur kualitas pelayanan publik tidak semudah membalikkan telapak tangan. Suatu misal Richard M.Steers (*dalam*, Agus Suryono 2001) menyebutkan beberapa faktor yang berkepentingan dalam upaya mengidentifikasi kualitas pelayanan publik antara lain : variabel karakteristik organisasi, variabel karakteristik lingkungan, variabel karakteristik pekerja / aparat, variabel karakteristik kebijaksanaan dan variabel praktek-praktek manajemennya. Untuk melengkapi pendapat ini, maka Sofian Efendi (*dalam*, Agus Suryono 2001) menyebutkan beberapa faktor lagi yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik (di Indonesia) antara lain adanya :

- (a) Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah.
- (b) Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.

- (c) Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang sering kali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

#### 2.1.4 Pelayanan Prima

Pengertian pelayanan prima adalah “peningkatan mutu dari pelayanan masyarakat yang menuntut adanya peningkatan kemampuan dan profesionalisme aparat sehingga rasa kepuasan pada masyarakat semakin meningkat (tinggi)”. (Sahirudin, 2000). Lebih lanjut, manfaat pelayanan prima menurut Sahirudin (2000) adalah:

1. Bagi aparat pemerintah, manfaat pelayanan prima meliputi: (a) semakin percaya diri, (b) kepuasan pribadi, rasa kebanggaan dapat menolong orang lain dalam memenuhi keperluan, kebutuhan tertentu, (c) ketenangan kerja semakin mantap, (d) semangat kerja semakin meningkat, (e) aktualisasi diri semakin meningkat, (f) pengembangan karier semakin terbuka, (g) kesejahteraan meningkat melalui perkembangan karier, kenaikan pangkat, dan (h) citra aparat pemerintah semakin meningkat.
2. Bagi masyarakat, meliputi: (a) kebutuhan semakin terpenuhi, (b) partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan semakin meningkat, (c) efektivitas kegiatan masyarakat semakin meningkat, (d) efisiensi operasional kegiatan masyarakat semakin meningkat, dan (e) kesejahteraan masyarakat semakin bertambah.
3. Bagi pemerintah, meliputi: (a) citra pemerintah semakin meningkat, dan (b) kepercayaan dan dukungan masyarakat kepada pemerintah semakin meningkat.

Tujuan pelayanan prima menurut Sahirudin (2000) adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi kebutuhan/aspirasi masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen yang tepat.
2. Tujuan akhir manajemen pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat.
3. Masyarakat baru akan puas apabila pelayanan tersebut dilakukan dengan proses dan etika pelayanan yang tepat, pasti dan aman merangsang perkembangan atau belajar.

Menurut sahirudin (2000:6) tujuan manajemen pelayanan prima dapat dicapai apabila organisasi pelayanan tersebut:

1. Bekerja dengan menggunakan prinsip-prinsip yang efisien dan efektif
2. Memperhatikan aspek sosiologis dan psikologis
3. Memanfaatkan IPTEK
4. Menggunakan kerangka berpikir sistem
5. Mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi dan situasi
6. Menggunakan pemikiran strategis
7. Selalu melihat pada pasar/kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan memberikan kesempatan pada masyarakat untuk berpartisipasi
8. Terus memperhatikan kualitas pelayanan.

*Pelayanan prima* mengandung tiga aspek yaitu: 1) kemampuan profesional, 2) kemauan yang teguh dan sikap ikhlas, tulus, senang membantu menyelesaikan keluhan kemampuan yang profesional, 3) tercermin dalam pemikirannya yang brilian, perencanaan yang tepat, kerja yang berkualitas sentuhan yang menyenangkan. Pelayanan yang profesional diartikan juga lebih profesional dalam menanggapi keluhan permasalahan (*responsive to public service*) menyelesaikan pekerjaan dengan cepat (*quick service*), melayani dan memuaskan kebutuhan masyarakat, seperti halnya swasta yang dalam melayani pelanggan dapat disesuaikan dengan cepat.

Pelayanan adalah untuk membantu menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Sedangkan layanan adalah sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani. Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Dalam menyelenggarakan layanan, prima baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*)/kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kepuasan sangat bersifat subyektif sehingga sulit sekali mengukurnya. Namun demikian pemberian layanan harus tetap berupaya memberikan layanan terbaik yang dimulai dari penyerahan pada saat hubungan langsung dengan pelanggan, dengan

standar yang diperkirakan dapat menimbulkan kepuasan yang paling optimal bagi pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan tujuan dari pelayanan prima adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat, untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan atau keinginan masyarakat.

### **2.1.5 Dimensi Pelayanan Publik**

KepmenPAN Nomor 58 Tahun 2002 (*dalam* Pasolong, 2007) memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi tersebut masing-masing dikembangkan menjadi dua pertanyaan, sehingga terdapat 14 pertanyaan yang ada dalam kuesioner dalam kepmen PAN tersebut, (setiap satu dimensi ada dua item pertanyaan), ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standard Operasional Pelayanan (SPO), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu :
  - a. kemudahan/kecepatan prosedur dalam proses pelayanan
  - b. kesulitan mengurus pernyataan dalam proses pelayanan
2. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu :
  - a. keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan , baiaya dalam pelayanan
  - b. keterbukaan sikap petugas dalam memeberi pelayanan
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses

pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu :

- a. ketepatan waktu penyelesaian
  - b. kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi
4. Mutu produk pelayanan, yaitu kualitas elayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu :
- a. kepuasan terhadap mutu produk pelayanan
  - b. kemudahan dalam mengurus pelayanan
5. Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai, sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan memotivasi semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu; a) sikap dan semangat kerja para petugas dalam menangani pelayanan, b) ada idaknya praktik pungli yang dilakukan petugas.
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu :
- a. cara petugas mengelola dan meyimpan dokumen /berkas pelayanan
  - b. ketersediaan fasilitas penunjang kelnacaran, kemudahan dalam pelayanan, misalnya telepon, media pengumuman, monitor, TV dan lain-lain.
7. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan,

kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu :

- a. kenyamanan konsumen atas fasilitas pelayanan yang ada, seperti ruang tunggu/AC, tempat duduk dan toilet
- b. ketertiban an kebersihan lingkungan kerja di instansi pelayanan.

### **2.1.6 Kelompok Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan MenPAN No.63 tahun 2003 kelompok pelayanan publik dibedakan menjadi tiga,yaitu:

#### **1. Kelompok Pelayanan Administrasi**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan untuk publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan/penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk(KTP), Akte Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor(BPKB), Surat Ijin Mengemudi(SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor(STNK), Ijin Mendirikan Bangunan(IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya.

#### **2. Kelompok Pelayanan Barang**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik seperti jaringan telepon, 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, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya. (Anonimous, 2005)

### **2.1.7 Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Menurut keputusan MenPAN No.63 Tahun 2003 petunjuk pelaksanaan pelayanan publik digunakan sebagai landasan penyusunan standard pelayanan untuk masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan. Dalam petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat :

1. Landasan Hukum Pelayanan Publik  
Merupakan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik  
Menyangkut hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan. Adapun tujuan dari adanya pelayanan publik, adalah :
  - a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
  - b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
  - c. Terpenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
  - d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.
3. Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik  
Sistem dan Prosedur pelayanan publik, sekurang-kurangnya memuat :
  - a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan
  - b. Tata cara penanganan pelayanan
  - c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan
  - d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan
4. Persyaratan Pelayanan Publik  
Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi oleh masyarakat penerima layanan
5. Biaya Pelayanan Publik  
Besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik
6. Waktu Penyelesaian  
Jangka waktu penyelesaian pelayanan publik
7. Hak dan Kewajiban  
Hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan publik
8. Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik



Penunjuk pejabat yang menangani pengaduan pelayanan publik.

### 2.1.8 Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan menurut keputusan MenPAN No.63 tahun 2003 meliputi:

1. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses untuk semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing hak.

### 2.1.9 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut (Islamy, 1999) harus mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan yang terangkum dalam EEF (*Equity, Equality dan Fairness*). Untuk sasaran tujuan tugas administrasi dalam kepengurusan kepentingan publik maka setiap pegawai dan aparat harus memahami serta mampu mengembangkan lima macam akuntabilitas. Karena akuntabilitas publik merupakan standart professional yang harus dicapai untuk dilaksanakan aparaturnegara dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Akuntabilitas juga dapat digunakan sebagai alat atau sarana untuk menilai kualitas kinerja birokrat sehingga mereka dapat mengenali dengan benar kekuatan dan kelemahannya. Untuk itu setiap aparat pelayanan dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip. Menurut Islamy (1999) ada lima macam prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu :

1. Prinsip Aksesibilitas

Ialah pada hakikatnya pada setiap jenis pelayanan harus dijadikan oleh pengguna pelayanan. Jarak, tempat dan lokasi harus benar-benar dapat diakses oleh user atau pengguna pelayanan.

2. Prinsip Kontinuitas

Bahwa setiap pelayanan selayaknya harus tersedia terus menerus bagi publik dengan pasti dan adanya kejelasan yang diberlakukan bagi profesi pelayanan.

3. Prinsip Teknikalitas

Pada level pelayanan tertentu mekanisme dan prosesi pelayanan harus ditangani oleh tenaga profesional yang memahami secara teknis yang berdasar pada sasaran adanya kejelasan, ketepatan, kemantapan sistem, prosedur dan instrument pelayanan.

4. Prinsip Profitabilitas

Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.

5. Prinsip Akuntabilitas

Produk dan kualitas pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau publik, aparat pemerintah (birokrat) pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Menurut Pasolong (2007) organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada publik juga berusaha untuk memenuhi keinginan atau kepuasan warga atau masyarakat. Akan tetapi tidak hanya itu, organisasi publik mempunyai ukuran yang tentu sedikit berbeda dengan organisasi privat, misalnya *fairness* (keadilan). Organisasi publik seharusnya memberikan pelayanan yang sama

kepada semua orang, tetapi organisasi privat dapat memberikan keistimewaan atau perbedaan pelayanan kepada pelanggannya. Oleh karena itu menurut hemat penulis ukuran-ukuran untuk menilai kinerja pelayanan publik instansi pemerintah seharusnya ditambah dengan dimensi yang mencerminkan eksistensi pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik.

### **2.1.10 Standard Pelayanan Publik**

KepMen Pendayagunaan Aparatur Negara no.63 menyatakan bahwa pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standard tertentu. Standard adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standard pelayanan adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standard pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standard pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

#### **1. Pentingnya standard pelayanan publik**

Standard pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standard pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu akan timbul senjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Standard pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arahbertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standard tersebut akan memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik penetapan standard pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting. Standard pelayanan publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, standard pelayanan juga

dapat dijadikan salah satu dasar untuk menghitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu.

## 2. Cakupan Standar Pelayanan Publik

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

### a. Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

### b. Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

### c. Biaya Pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

### d. Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Produk pelayanan ini harus distandarkan.

### e. Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

### f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip, standar, dan pola penyediaan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita dan mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang

cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai sebuah proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Dalam pemberian pelayanan tidak boleh tercipta perlakuan yang berbeda sehingga menimbulkan diskriminasi pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, manajemen pelayanan perlu pula mendapat pembenahan melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan tarif yang jelas dan terjangkau, keprofesionalan aparatur dalam teknik pelayanan, dan tersedianya tempat pengaduan keluhan masyarakat (*public complain*), serta tersedianya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur.

## **2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kota Malang**

### **2.2.1 Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang**

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang merupakan salah satu dinas yang bekerja pada bidang perindustrian, perdagangan dan koperasi di kota malang.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2007 pasal 14 tentang Organisasi Perangkat Daerah, menegaskan tentang hubungan dinas daerah dan juga hubungannya dengan walikota maupun sekretaris daerah :

- 1) Dinas Daerah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah.
- 2) Dinas Daerah mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.
- 3) Dinas Daerah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsi :
  - a. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugas.
  - b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya.
  - c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
  - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati/walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- 4) Dinas Daerah dipimpin oleh kepala dinas.
- 5) Kepala Dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah.
- 6) Pada Dinas Daerah dapat dibentuk unit pelaksana teknis dinas untuk melaksanakan sebagian kegiatan operasional dan atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu/beberapa kecamatan.

### **2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi**

- 1) Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan merupakan pelaksana otonomi daerah di bidang perindustrian dan perdagangan.
- 2) Dinas Perindustrian dan Perdagangan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- 3) Dinas Perindustrian dan Perdagangan melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perindustrian dan perdagangan.
- 4) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempunyai fungsi :
  - a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan;
  - b. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis (renstra) dan Rencana Kerja (Renja) di bidang perindustrian dan perdagangan;
  - c. Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan asosiasi dunia usaha;
  - d. Pelaksanaan pembinaan, pengembangan dan pengawasan kelembagan di bidang industri dan perdagangan;
  - e. Pelaksanan fasilitasi permodalan dan pelatihan teknis manajemen di bidang industri dan perdagangan;
  - f. Pelaksanaan monitoring dan fasilitasi kegiatan distribusi bahan kebutuhan pokok dan ekspor impor;
  - g. Pelaksanaan promosi produk industri dan usaha perdagangan;
  - h. Pelaksanaan kemetrologian dan pengawasan penerapan standard di bidang perindustrian dan perdagangan serta perlindungan konsumen;
  - i. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan industri dan perdagangan;

- j. Pelaksanaan pengumpulan, analisis dan diseminasi data serta pengawasan, monitoring dan evaluasi kegiatan pasar dalam rangka penyesiaan informasi pasar dan stabilisasi harga;
- k. Pelaksanaan fasilitasi operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- l. Pemberian pertimbangan teknis perijinan di bidang industri dan perdagangan;
- m. Pemberian dan pencabutan perijinan di bidang industri dan perdagangan;
- n. Pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;
- o. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
- p. Pelaksanaan Standard Pelayanan Minimal (SPM);
- q. Penyusunan dan pelaksanaan Standard Pelayanan Publik (SPP);
- r. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- s. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang perindustrian dan perdagangan;
- t. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah;
- u. Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
- v. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- w. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

[www.perindagkop.malangkota.go.id](http://www.perindagkop.malangkota.go.id)

## **2.3 Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**

### **2.3.1 Pengertian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**

Menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 591/MPP/Kep/10/1999 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Surat Izin

Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah adalah Surat Izin untuk dapat melaksanakan kegiatan Usaha Perdagangan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) merupakan sebuah surat ijin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha jual beli barang atau jasa yang dilakukan secara terus menerus dengan tujuan pengalihan hak atas barang atau jasa dengan disertai imbalan atau kompensasi.

### **2.3.2 Manfaat Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**

Kepemilikan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) membawa dampak positif bagi pelaku usaha. Manfaat Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) secara garis besar antara lain:

1. Mempermudah akses ke lembaga keuangan.
2. Mempermudah akses ke program dan pendampingan pemerintah.
3. Mengembangkan hubungan rekanan dengan perusahaan pembeli besar.
4. Mempermudah kegiatan ekspor.
5. Berhak ikut tender pengadaan pemerintah.
6. Adanya kepastian badan huukum dan perlindungan hukum.
7. Persetujuan standard atau produk.
8. Pencitraan merek, merek dagang, paten (hak kekayaan intelektual).
9. Kepastiam lokasi.
10. Mempermudah perluasaan dan pengembangan usaha.

### **2.3.3 Macam-macam Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dapat dikategorikan menjadi tiga macam, antara lain :

1. Perusahaan yang melakukan kegiatan Usaha Perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih (netto) Perusahaan seluruhnya sampai dengan Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, wajib memperoleh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil.
2. Perusahaan yang melakukan kegiatan usaha Perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya di atas Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) sampai dengan Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta



rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, wajib memperoleh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Menengah.

3. Perusahaan yang melakukan kegiatan Usaha Perdagangan dengan modal disetor dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya diatas Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha wajib memperoleh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Besar.

#### **2.3.4 Perusahaan yang dibebaskan tidak mempunyai Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**

Perusahaan yang dibebaskan dari kewajiban memperoleh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah :

1. Cabang/perwakilan perusahaan yang dalam menjalankan kegiatan usaha perdagangan mempergunakan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) perusahaan pusat;
2. Perusahaan kecil perorangan yang memenuhi ketentuan sebagai berikut :
  - tidak berbentuk badan hukum atau persekutuan; dan
  - diurus, dijalankan atau dikelola sendiri oleh pemiliknya atau dengan mempekerjakan anggota keluarganya/kerabat terdekat;
3. Pedagang keliling, pedagang asongan, pedagang pinggir jalan atau pedagang kaki lima.

Akan tetapi perusahaan dalam kategori bebas ber-SIUP dapat memperoleh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) apabila perusahaan yang bersangkutan mengajukan permohonan sesuai permintaan yang bersangkutan.

#### **2.3.5 Keputusan Walikota Malang tentang Sistem Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian Dan Perdagangan Kota Malang**

##### **KEPUTUSAN WALIKOTA MALANG**

**NOMOR 490 TAHUN 2004**

**TENTANG**

**SITEM DAN PROSEDUR TETAP PELAYANAN BIDANG**

**PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

**WALIKOTA MALANG**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meniadakan ketentuan sebagaimana tertuang dalam Peraturan daerah Nomor 12 Tahun 2001 tentang pengaturan usaha dan retribusi Bidang Industri dan Perdagangan, maka perlu mengatur Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Walikota tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana;
  2. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
  3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
  4. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000;
  5. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
  6. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
  7. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang erimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana;
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonomi;
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah;

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah;
12. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 105/ MPP / Kep / 10 / 1999 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
13. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 590/MPP/Kep?10?1999 tentang Ketentuan dan tata cara Pemberian Izin Usaha Industri;
14. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 591/MPP/Kep?10/1999 tentang Ketentuan dan tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
15. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang Nomor 11 Tahun 1987 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kotamadya malng Daerah Tingkat II Malang;
16. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pengaturan Usaha dan Retribusi Bidang Industri dan Perdagangan;
17. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Daerah sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN WALIKOTA MALANG TENTANG SISTEM DAN PROSEDUR TETAP PELAYANAN BIDANG PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

**PERTAMA** : Menetapkan Sistem dan Prosedur tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan sebagaimana tercantum dalam

Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan sebagaimana dimaksud dalam diktum PERTAMA Keputusan ini terdiri dari :

1. Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP);
2. Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Ijin Usaha Industri (IUI);
3. Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Tanda Daftar Industri (TDI);
4. Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Ijin Usaha Perluasan Perusahaan Industri;
5. Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Tanda Daftar Gudang.

**KETIGA** : Hal-hal yang belum cukup diatur dalam keputusan ini, akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan tersendiri.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

### **2.3.6 Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)**

1. Persyaratan Administratif
  - a. Foto copy KTP Pemilik/Direktur dan Komisaris bagi Perusahaan Berbadan Hukum rangkap dua;
  - b. Foto copy Bukti Kepemilikan Tempat Usaha yang dilegalisir kelurahan rangkap dua;
  - c. Foto copy SITU dan atau HO yang telah dilegalisir rangkap dua;
  - d. Foto copy Akta Pendirian bagi Perusahaan berbentuk PT/CV/Koperasi rangkap dua;
  - e. Foto copy Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman dan HAM RI bagi Perseroan Terbatas (PT) atau Tanda Bukti Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP);
  - f. Pas Foto berwarna Pemilik/Direktur Perusahaan rangkap dua;

- g. Foto copy NPWP;
  - h. Foto copy Kartu Keluarga yang dilegalisir Kelurahan Rangkap 2 (dua);
  - i. Materai Rp. 6.000,00.
2. Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Ijin dan Biaya Retribusi
    - a) Jangka waktu proses penyelesaian = 14 (empat belas) hari
    - b) Masa berlakunya ijin = Selamanya dan selanjutnya akan dilakukan Her Registrasi tiap 36 (tiga puluh enam) bulan (tiga tahun)
    - c) Biaya retribusi ijin = Sesuai ketentuan dalam Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2001 tentang engaturan Usaha dan Retribusi Bidang Industri dan Perdagangan
  3. Mekanisme Proses Pelayanan
    - a) Pemohon datang ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan dengan membawa berkas dengan persyaratan lengkap dan mengisi Formulir Permohonan;
    - b) Petugas menerima dan meneliti berkas kelengkapan persyaratan administratif Permohonan Surat ijin Usaha Perdagangan dari Pemohon (masyarakat);
    - c) Berkas pemohon yang belum lengkap persyaratannya dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
    - d) Berkas yang memenuhi persyaratan administratif selanjutnya dibuatkan Surat Keterangan dalam proses dan petugas memberikan penjelasan teknis serta batas waktu penyelesaian proses Pelayanan serta informasi retribusi Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan kepada pemohon;
    - e) Berkas yang memenuhi persyaratan administratif diberi nomor registrasi dan dicatat dalam Buku Permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan;
    - f) Petugas menyerahkan Berkas lengkap kepada Petugas Pemrosesan untuk ditindaklanjuti;
    - g) Petugas pemrosesan melakukan penelitian ulang dan pengkajian atas kelayakan perusahaan dan setelah memenuhi persyaratan teknis dibuatkan

rekomendasi Surat Ijin Usaha Perdagangan dan permohonan persetujuan kepada Walikota yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan;

- h) Dengan berdasarkan rekomendasi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Walikota menandatangani pengesahan atau penolakan permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan;
- i) Setelah Surat Ijin Usaha Perdagangan disahkan atau disetujui Walikota, maka berkas persetujuan dikembalikan kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan;
- j) Petugas membuat perhitungan dan penetapan biaya retribusi Surat Ijin Usaha Perdagangan;
- k) Petugas menyerahkan Surat Perintah Membayar Surat Ijin Usaha Perdagangan kepada Pemohon untuk membayar biaya retribusi kepada Pemegang Kas Pembantu pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan;
- l) Setelah membayar Retribusi, Pemegang Kas Pembantu membuat Tanda Terima Pembayaran Retribusi Surat Ijin Usaha Perdagangan dan diserahkan kepada Pemohon;
- m) Pemohon menyerahkan Tanda Terima Pembayaran Retribusi Surat Ijin Usaha Perdagangan kepada Petugas Pelayanan;
- n) Petugas Pelayanan menyerahkan Surat Ijin Usaha Perdagangan kepada Pemohon;
- o) Mekanisme penyetoran hasil retribusi sesuai dengan Keputusan Walikota Malang Nomor 55 Tahun 2003 tentang Penerimaan dan Penyetoran Pendapatan Asli Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang.

#### **2.4 Total Quality Management (TQM)**

Penggunaan manajemen kualitas telah tersebar luas di antara organisasi-organisasi dalam kurun waktu dekade terakhir. Tipe organisasi yang menggunakan TQM bervariasi dari perusahaan besar ke perusahaan kecil, perusahaan pribadi maupun publik dari manufaktur sampai ke perusahaan jasa. Tujuan bisnisnya mungkin berbeda namun kepentingan pelanggan merupakan sesuatu yang menjadi ketertarikan banyak pihak dan kemampuan organisasi-

organisasi untuk mengadaptasi permintaan pelanggan yang baru merupakan kebutuhan vital dalam pasar global.

Manajemen kualitas dipertimbangkan sebagai pandangan umum mengenai *kompetitifitas* dan kemungkinan jangka panjang. Manajemen kualitas bukan perangkat atau metode yang siap untuk digunakan, namun ada seperangkat prinsip dan filosofi yang mendasarinya. Apa yang disebut sebagai TQM adalah pengembangan dari usaha Frederick Taylor pada tahun 1920-an untuk mengevaluasi dan mengembangkan produk-produk manufaktur. Berdasar pada usaha Frederick Taylor, pengembangan selanjutnya adalah pengenalan prosedur statistikal kontrol kualitas yang dipioniri Bell Telephone Labs di tahun 1940-an, usaha ini dikuti oleh Deming dengan penjaminan kualitas (1950). Deming memfokuskan pada pengembangan berkelanjutan dan eliminasi proses yang tidak berguna. Sekarang ini penjaminan kualitas beranjak meluas ke luar negeri sehingga mereka menjadi perhatian banyak manajemen dan membawa pendekatan TQM untuk digunakan saat ini.

#### 2.4.1 Definisi TQM

Definisi yang sering digunakan dari kualitas adalah “menyenangkan konsumen dengan mempertemukan kebutuhan dan harapannya secara penuh”. Hal ini mungkin termasuk kinerja, penampilan, kesediaan, pengiriman, ketahanan, kemampuan mengelola efektivitas biaya dan harga. Kualitas dimulai dari penelitian pasar untuk mencari kebutuhan nyata dari produk atau jasa bagi para konsumen. Jadi dalam tahap ini fokus kualitas berada pada produk jadi. Bagi sebuah organisasi untuk menjadi efektif, kualitas harus meliputi segala fungsi, orang-orang, departemen dan aktivitas-aktivitas dan harus menjadi bahasa yang utama bagi proses pengembangan. Konsep kualitas telah meluas dari produk inti kepada nilai total yang akan dikirimkan ke pelanggan.

Deming (1988) menyarankan perawatan kualitas harus berfokus kepada proses daripada produk jadi. Setelah Deming menyatakan idenya, orang-orang mulai menyadari bahwa kualitas produk membutuhkan kualitas “segalanya” di dalam organisasi. Hal ini telah membawa perubahan signifikan dalam tanggung jawab terhadap permasalahan kualitas.

Saat ini manajemen harus menyadari bahwa tiap orang di dalam suatu organisasi mempunyai kontribusi secara langsung ataupun tidak langsung dalam memproduksi kualitas produk atau jasa dengan kata lain kualitas meminta tanggung jawab secara korporat. Kualitas harus dipandang sebagai konteks utuh dari sistem, struktur dan kualitas kepemimpinan di dalam suatu organisasi. Kualitas total demikian disebutnya total karena mengandung dari tiga kualitas; kualitas untuk mengembalikan kepuasan dari kebutuhan para pemegang modal, kualitas produk dan jasa untuk memuaskan beberapa kebutuhan yang spesifik dari pelanggan dan kualitas hidup untuk memuaskan kebutuhan orang-orang dalam organisasi.

1. TQM didefinisikan sebagai kerjasama mutual dari tiap-tiap orang di dalam organisasi dan proses-proses bisnis yang berkaitan, dalam rangka untuk menghasilkan produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen (Dale, 1999).
2. TQM adalah pendekatan untuk mengembangkan kemampuan bersaing, efisiensi dan fleksibilitas bagi keseluruhan organisasi (Oakland, 1989)
3. TQM adalah sistem yang terus berevolusi, terdiri dari latihan, perangkat dan metode pelatihan dalam konteks perubahan yang cepat. Sistem tersebut menyediakan kepuasan kostumer dan meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengurangi kesalahan produk dan menyebarkan pengiriman jasa (Shiba eet al, 1993).
4. TQM adalah kultur korporat yang dikarakter dengan kepuasan pelanggan yang meningkat melalui pengembangan yang berkelanjutan, melibatkan semua karyawan di dalam perusahaan (Dahlgaard, et al, 1999).
5. TQM adalah filosofi manajemen yang berusaha mengintegrasikan seluruh fungsi organisasi untuk fokus terhadap mempertemukan kebutuhan konsumen dan tujuan organisasi (Khurram Hashmi, 2007). TQM adalah metode di mana manajemen dan karyawan dapat terlibat dalam pengembangan berkesinambungan dari produksi barang dan jasa. Ini adalah kombinasi dari kualitas dan perangkat manajemen yang bertujuan untuk mengembangkan bisnis dan mengurangi kerugian dalam praktiek-praktek yang tidak berguna.



6. TQM adalah pendekatan manajemen untuk sebuah organisasi, berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi seluruh anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan bagi masyarakat.

Tujuh faktor yang paling sering dialamatkan dalam definisi TQM adalah :

1. berfokus pada kepuasan dan pelanggan
2. peningkatan kompetensi karyawan
3. kepemimpinan dan komitmen manajemen level puncak
4. kerjasama tim
5. keterlibatan karyawan
6. pengembangan yang berkesinambungan dan inovasi
7. informasi kualitas dan pengukuran kinerja

#### **2.4.2 Konsep TQM**

TQM memandang organisasi sebagai kumpulan dari proses-proses. Dia memandang perusahaan harus terus mengembangkan proses tersebut dengan menyatukan pengetahuan dan pengalaman dari para pekerjanya. Tujuan dari TQM adalah untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan jumlah sumber daya yang telah dikurangi, untuk mengirimkan nilai yang paling tinggi kepada konsumen dengan biaya serendah-rendahnya, sambil tetap meraih profit dan stabilitas ekonomi bagi perusahaan. Peningkatan profitabilitas dan berkurangnya biaya adalah hasil dari peningkatan kepuasan konsumen dan pengembangan berkelanjutan. Hal tersebut mengindikasikan TQM relevan bagi semua bidang , tidak hanya bagi perusahaan pribadi namun dalam bidang seperti kesehatan, sekolah, pertahanan dan keamanan dan lain-lain. Konsep inti TQM ada 14 seperti yang dipaparkan Deming, yaitu :

1. Menciptakan kestabilan dari tujuan melalui pengembangan produk dan jasa sehingga menjadi kompetitif, tetap di dalam bisnis dan menyediakan pekerjaan.
2. Mengadopsi filosofi baru. Saat ini kita berada dalam era ekonomi, kita tidak hidup dengan pandangan level yang sama mengenai penundaan, kesalahan, material dan pekerjaan yang tidak efektif.

3. Menghentikan ketergantungan terhadap inspeksi massal; persyaratan, bukti statistika di mana kualitas dibangun.
4. Mengembangkan kualitas dari materi yang masuk. Mengakhiri praktek yang menilai bisnis hanya dari harganya saja. Lebih jauh lagi tambahkan dengan pengukuran yang berarti terhadap kualitas selain dengan harga.
5. Temukan masalahnya, secara konstan mengembangkan sistem produksi dan jasa. Harus ada pengurangan yang berkesinambungan terhadap hal-hal yang tidak perlu dan pengembangan yang berkesinambungan terhadap kualitas dalam setiap aktivitas untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya.
6. Mempelajari metode pengawasan modern. Pendekatan dari pengawasan produksi harus bisa membantu orang-orang untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik. Pengembangan kualitas secara otomatis akan meningkatkan produktivitas. Manajemen harus selalu siap untuk bertindak cepat terhadap problem yang datang dari pengawasan seperti inefisiensi yang diwariskan, pengelolaan mesin yang kurang perangkat atau operasional yang buruk dan lain-lain.
7. Mempelajari metode pelatihan modern. Metode *on the job* yang modern menggunakan bagan kendali untuk menentukan pekerja yang telah terlatih dan mampu untuk mengerjakan pekerjaannya secara benar. Metode statistikal harus digunakan ketika kegiatan pelatihan telah usai.
8. Ketakutan adalah penghalang terbesar untuk berkembang. Hilangkan ketakutan dengan mengadakan komunikasi dua arah yang efektif dan mekanisme lain yang membuat semua orang merasa sebagai bagian dari perubahan. Ketakutan dapat ditemukan di semua level organisasi, ketakutan untuk berubah, ketakutan terhadap fakta bahwa mereka harus belajar cara yang lebih baik untuk bekerja, ketakutan terhadap posisi mereka seringkali melanda manajer level menengah dan posisi di atasnya di mana para pekerja di bawah juga merasa khawatir terhadap efek perubahan yang terjadi kepada pekerjaan mereka.

9. Hilangkan penghalang antara area staf dan departemen. Orang dalam area berbeda seperti di bagian desain, penjualan, administrasi dan produksi harus bekerja sebagai satu tim untuk menghadang problem yang menimpa.
10. Mengurangi penggunaan slogan, poster dan janji bagi para pekerja. Mintalah mereka melakukan kesalahan seminimal mungkin dan level produktivitas yang baru dengan tanpa metode.
11. Mengurangi standar dan tujuan kerja yang bersifat *kuota numerikal*, gantikan dengan kepemimpinan yang suka membantu dan menolong.
12. Hilangkan penghalang yang mengganggu para pekerja, kembalikan kebanggaan terhadap pekerjaannya, yang akan meningkatkan kinerja dan memenuhi keinginan manajemen.
13. Ciptakan program pendidikan yang energik dan menyemangati pengembangan individual terhadap semua orang. Yang dibutuhkan organisasi bukan hanya orang-orang yang baik tapi juga orang yang bisa berkembang dengan pendidikannya.
14. Komitmern yang permanen dari manajemen puncak untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas.

#### 2.4.3 Prinsip TQM

1. Komitmen manajemen puncak. Manajemen harus memulai perencanaan implementasi dan berpartisipasi di dalam pekerjaan seperti evaluasi proses dan hasil. Semua pemimpin senior harus membuat orientasi *costumer*.
2. Prinsip utama dalam TQM adalah semua produk harus berfokus pada pelanggan. Kualitas dinilai oleh para *costumer*-nya dan harus tetap diletakkan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasinya. Organisasi harus tetap didedikasikan bagi kepuasan *costumer*. Usaha ini bersifat jangka panjang dan berkelanjutan. Untuk berfokus pada maksud konsumen perlu untuk mencari kebutuhan konsumen dan menilainya dengan mengadakan analisis pasar. Dan berusaha untuk memenuhi ekspektasi pasar ketika mengembangkan produk dan mengembangkannya secara sistematis.
3. Pengambilan keputusan yang berdasar pada fakta. Prinsip yang penting dalam TQM berdasarkan pada fakta dan tidak boleh didasarkan pada

faktor acak. Hal ini membutuhkan perhatian terhadap pengetahuan yang bervariasi dan kemampuan untuk mengelola dan mengendalikan variasi.

4. Berfokus pada proses. Banyak pekerjaan di dalam organisasi yang dapat dilihat sebagai suatu proses yang bermakna aktivitas berkelanjutan secara repetitif. Tujuan dari proses adalah membuat produk yang memuaskan konsumen. Proses menguraikan data yang mengindikasikan seberapa baik proses tersebut dapat memuaskan konsumen. Hal ini bermakna kita tidak boleh hanya melihat pada satu hal saja dari data tersebut. Sebagai contoh adalah komplain *costumer* sebagai sesuatu yang unik dan juga sebagai bagian statistik yang dapat menginformasikan bagaimana proses tersebut dapat bekerja dan dapat dikembangkan.
5. Pengembangan berkesinambungan. Tidak cukup bagi sebuah perusahaan hanya melakukan hal yang lebih baik dari sebelumnya. Perusahaan dituntut untuk terus mengembangkan kualitas produk dan prosesnya. Pengembangan berkelanjutan akan membawa kepada kepuasan konsumen dan juga kesalahan yang lebih kecil. Siklus Deming atau siklus PDSA terdiri dari empat fase yaitu; merencanakan, melakukan, mempelajari dan menindaklanjuti.
6. Komitmen setiap orang. Semua karyawan perusahaan harus dilibatkan dalam pekerjaan memenuhi kepuasan pelanggan. Komitmen setiap orang berarti pengembangan yang berkelanjutan harus diterapkan di mana-mana dalam proses dan keterlibatan karyawan dalam tiap level harus difasilitasi. Mendidik dan melatih semua karyawan menyediakan pengetahuan yang dibutuhkan di dalam misi visi, pengarahan dan strategi perusahaan untuk menerapkan TQM yang sukses sebuah organisasi harus menerapkan delapan elemen kunci, yaitu :
  - Etika
  - Integritas
  - Kepercayaan
  - Pelatihan
  - Kerjasama tim
  - Kepemimpinan

- Pengakuan
- Komunikasi

Etika adalah disiplin di dalam situasi baik maupun buruk. Hal tersebut adalah subyek ganda dalam suatu organisasi dan etika individual. Integritas mengandung elemen seperti moral, kejujuran, nilai, kepatuhan kepada suatu fakta dan kebenaran. Karakteristiknya adalah mengenai apa yang diharapkan konsumen untuk diterima. Lawannya adalah duplisitas. TQM tidak akan bekerja dalam atmosfer duplisitas. Kepercayaan adalah konduksi integritas dan etika. Tanpa adanya kepercayaan kerangka TQM tidak akan terbangun. Kepercayaan menuntut partisipasi penuh dari semua anggotanya. Hal tersebut merangsang kebanggaan terhadap apa yang dimiliki dan komitmen. Hal tersebut juga mendorong pengambilan keputusan yang sesuai di setiap levelnya, mengambil resiko individual untuk pengembangan yang berkesinambungan dan membantu untuk meyakinkan pengukuran fokus di dalam pengembangan proses untuk tidak digunakan menantang orang lain.

Kepercayaan sangat penting untuk meyakinkan kepuasan pelanggan. Kepercayaan akan membangun lingkungan yang kooperatif bagi TQM. Pelatihan sangat penting bagi para karyawan untuk membuatnya produktif. Pengawasan juga dibutuhkan bagi penerapan TQM di dalam departemen masing-masing dan juga mengajari mengenai filosofi TQM kepada para karyawan. Melatih persyaratan karyawan yang dibutuhkan seperti fungsi dalam tim, pemecahan masalah, skill tehnik dan bisnis.

Kerjasama tim. Untuk sukses dalam berbisnis, kerjasama tim juga merupakan elemen penting di dalam TQM. Dengan menggunakan tim bisnis akan menerima solusi yang lebih cepat dan lebih baik bagi permasalahan yang dihadapinya. Tim juga akan menyediakan pengembangan yang lebih permanen di dalam proses dan operasinya. Di dalam tim, orang akan merasa lebih nyaman untuk memecahkan masalah yang terjadi, dan bisa untuk mendapatkan bantuan dari orang lain dalam menempatkan solusi prblem tersebut.

Kepemimpinan di dalam TQM menuntut manajer untuk mampu membuat visi yang menginspirasi, membuat pengarah strategi yang bisa dimengerti oleh para bawahannya. Bagi TQM untuk sukses, supervisor harus berkomitmen dalam

memimpin karyawannya. Mereka juga harus mengerti mengenai TQM, percaya kemudian menerapkannya tiap hari. Para supervisor meyakinkan, bahwastartegi, filosofi, nilai dan tujuan telah ditransfer ke seluruh bagian organisasi untuk menyediakan fokus, kejelasan dan pengarahan. Poin kuncinya adalah TQM harus diperkenalkan dan dibawa oleh manajemen puncak. Komitmen dan keterlibatan pribadi dibutuhkan dari manajemen puncak di dalam menentukan kualitas yang jelas dan konsistensi tujuan yang selaras dengan sistem yang terdefinisi, metode dan pengukuran yang dipakai untuk meraih tujuan tersebut.

Komunikasi bermakna saling mengerti ide di antara pengirim dan penerimanya. Kesuksesan TQM membutuhkan komunikasi yang sukses antar orang-orang di dalam organisasi, dengan supplier dan juga konsumen. Pengawas harus terus membuka jalur untuk berkomunikasi di mana para karyawan dapat memberi dan menerima ide atau informasi mengenai TQM. Komunikasi harus diikuti dengan pemberian informasi yang benar. Untuk menjadi kredibel, pesannya harus jelas dan penerima harus menginterpretasikannya menurut apa yang diinginkan oleh pengirimnya.

Pengakuan adalah elemen terakhir di dalam keseluruhan sistem. Hal tersebut harus ada bagi saran dan pencapaian bagi setiap tim. Karyawan didorong untuk meraih pengakuan bagi dirinya sendiri dan tim. Melacak dan mengakui kontributor adalah tugas yang sangat penting bagi pengawas. Sebagai hasil pengakuan akan berimplikasi pada perubahan yang besar di dalam konsep diri, kualitas, produktivitas, dan jumlah usaha yang mampu dilakukannya. Pengakuan akan sangat baik bila diberikan segera setelah karyawan melakukan tugasnya.

#### **2.4.4 Keuntungan TQM**

1. Mendorong pendekatan strategis bagi para manajemen di dalam level operasional melalui keterlibatan departemen-departemen yang ada di dalam pengembangan yang multifungsi dan proses inovasi yang sistematis.
2. Menyediakan pengembalian yang tinggi bagi investasi melalui peningkatan efisiensi.

3. Memberikan keuntungan bagi organisasi yang membolehkan mengelola operasi secara lintas fungsi.
4. Sama-sama baik untuk perusahaan manufaktur ataupun jasa.
5. Cocok untuk orientasi kolaborasi antar organisasi dan aliansi strategi melalui penegakan budaya kerjasama di dalam departemen yang berbeda beda dalam organisasi.

(<http://unpan1.un.org/introdoc/groups/public/document/clad/unpan000163.pdf>)

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Suatu metode dipilih dengan memperhatikan kesesuaian dengan obyek studi atau dengan kata lain dengan suatu penelitian sangat diperlukan metode yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian dengan maksud dengan diperoleh data yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif. Karena penelitian ini dilakukan dengan tujuan menggambarkan sejauh mana Upaya Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Pendekatan kualitatif menurut David William (*dalam* Moleong, 2006), penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah, dengan menggunakan metode ilmiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara ilmiah. Jelas definisi ini memberikan gambaran bahwa penelitian kualitatif mengutamakan latar ilmiah, metode ilmiah yang dilakukan oleh orang yang mempunyai perhatian alamiah.

Menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2006) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan, motivasi dan lain-lain.

Pengertian metode diskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran / suatu kelas



peristiwa pada masa sekarang. Metode ini mengumpulkan data supaya dapat menguji hipotesis yang diajukan atau untuk menjawab pertanyaan mengenai keadaan atau status dari subyek yang sedang dipelajari. Metode deskriptif hanya melaporkan keadaan yang sesungguhnya ada. Data deskriptif biasanya dikumpulkan dengan suatu survey kuesioner, wawancara, observasi atau kombinasi dari ketiganya.

Dari pengertian di atas sesuai dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini yakni sejauh mana Kinerja Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), maka peneliti akan menggunakan metodologi penelitian kualitatif dalam mencari jawaban permasalahan dalam penelitian.

### 3.2 Fokus Penelitian

Penetapan fokus penelitian secara jelas dan mantap akan mempermudah penulis membuat keputusan yang tepat data mana yang tidak perlu dijamah ataupun data mana yang perlu dibuang atau dikeluarkan.

Menurut Moleong (2006) ada 2 maksud penetapan dari fokus :

- a. Penetapan fokus dapat membatasi studi. Jadi dalam hal ini fokus akan membatasi bidang ini. Peneliti tidak perlu kesana kemari untuk mencari subyek penelitian, sudah dengan sendirinya dibatasi oleh fokusnya.
- b. Penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria *inklusi-eksklusi* atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan.

Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Menjelaskan Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan berdasarkan beberapa indikator, yaitu :
  - a. Persyaratan Administratif  
Harus ditetapkan persyaratan administratif sebagai syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP).
  - b. Prosedur Penerbitan  
Perlu ditetapkan prosedur penerbitan sebagai acuan langkah untuk permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP).
  - c. Mekanisme Proses Pelayanan

Perlu ditetapkan standard kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Ijin dan Biaya Retribusi

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

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

### 3.3 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat dimana penelitian dilakukan, tempat dimana penelitian dapat menangkap fenomena yang ada dan obyek yang diteliti serta mendapatkan data-data yang mendukung penelitian.

Dalam penelitian ini lokasinya adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, adapun alasan mengapa peneliti memilih lokasi penelitian dikarenakan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) merupakan salah satu tugas dan wewenang dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti mendapatkan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Adapun yang menjadi situs penelitian dalam penelitian ini adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang karena disitulah peneliti kan mendapatkn suatu fenomena ataupun gambaran umum baik dari masyarakat yang ingin mengajukan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan penerbitan surat itu oleh instansi yang terkait.

Penelitian situs ini didasarkan pada pertimbangan bahwa lokasi atau tempat tersebut memungkinkan untuk memperoleh data atau informasi yang akurat dan relevan dengan permasalahan penelitian.

### 3.4 Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (*dalam* Moleong, 2006) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Hal ini dikarenakan dalam penelitian kualitatif cenderung mengutamakan wawancara (*interview*) dan pengamatan langsung (observasi) dalam memperoleh data yang bersifat tambahan.

Adapun data-data yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu :

1. Data Primer

Yaitu data-data yang langsung diperoleh dari hasil wawancara atau interview dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dengan permasalahan yang diteliti.

2. Data Sekunder

Yaitu data-data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek atau fenomena yang dikaji. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari dokumen-dokumen, buku, laporan-laporan dan situs internet yang relevan dengan fokus penelitian ini.

Sedangkan yang menjadi sumber data dari penelitian ini adalah:

1. Informan

Informan adalah orang dalam yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas dan pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.

2. Dokumen

Dokumen yang digunakan adalah yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian. Dokumen ini diperoleh dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.

3. Peristiwa

Peristiwa yang dimaksud dari penelitian ini meliputi bagaimana kinerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan publik melalui penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP).

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data adalah usaha secara operasional dalam melakukan penelitian yang dapat memberikan pengaruh positif bagi pelaksanaan analisa dan interpretasi data. Berkaitan dengan hal tersebut maka teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yang relevan dengan permasalahan penelitian ini adalah :

#### 1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan *terwawancara* (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara juga dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data dengan tanya jawab atau wawancara langsung dengan responden/informan yang telah dipilih secara sengaja. Wawancara merupakan hal yang sangat penting dalam mengumpulkan data. Hendaknya diingat bahwa maksud wawancara adalah untuk menemukan apa yang ada dalam pikiran orang yang diwawancarai, apa yang dipikirkannya dan apa yang dirasakannya. Wawancara dilakukan untuk menemukan sesuatu yang tidak dapat dipantau seperti perasaan, pikiran, keinginan, alasan dan sebagainya. Peneliti juga tidak dapat memantau apa yang sudah terjadi atau situasi pada masa sebelumnya. Maka wawancara yang dilakukan harus memperhatikan berbagai aspek seperti waktu, kebiasaan, tempat pribadi, lingkungan, etika dan sebagainya supaya data yang diharapkan dapat diperoleh dengan mudah dan benar.

#### 2. Pengamatan (*observasi*)

Pengamatan adalah teknik pengumpulan data dengan cara melihat/mengamati secara langsung fenomena obyek yang diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari wawancara.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara memperoleh data dengan mempelajari, mencatat atau membuat salinan dari dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang berhubungan dengan objek atau permasalahan penelitian. Dokumentasi juga dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti

dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan.

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menunjuk pada alat yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen penelitian memegang peranan penting dalam melakukan penelitian. Ketetapan dalam menggunakan instrumen penelitian merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penelitian.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka yang menjadi instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian disamping peneliti sebagai instrumen yang lainnya adalah :

1. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Merupakan sarana dalam instrumen penelitian yang memberikan pedoman untuk mempermudah proses wawancara. Yaitu serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden, yang mana hal ini digunakan sebagai petunjuk saat melakukan wawancara.

2. Catatan Lapangan (*Field Note*)

Merupakan instrumen penelitian yang berupa buku catatan lapangan yang berguna untuk mencatat informasi uraian yang bersifat non verbal yang diperoleh selama penelitian. Buku catatan ini perlu digunakan karena tidak mungkin peneliti dapat memahami sekaligus mengingat keseluruhan pernyataan yang telah dikemukakan oleh para narasumber pada saat melakukan wawancara.

### 3.7 Analisis Data

Analisis data dari hasil pengumpulan data merupakan tahapan yang penting dalam penyelesaian suatu kegiatan penelitian. Sebab data yang telah terkumpul bila tidak dianalisis hanya akan menjadi barang yang tidak bermakna dan hanya menjadi data yang mati. Oleh karena itu analisis data disini berfungsi untuk memberi arti, makna dan nilai yang terkandung dalam data itu.

Bogdan dan Briklen (*dalam Moleong, 2006*) mendefinisikan analisis data

kualitatif sebagai berikut: *Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others.*

Jadi menganalisis data dalam penelitian kualitatif, berarti proses mensistematiskan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami dan agar supaya peneliti bisa menyajikan apa yang didapatkan pada orang lain. Oleh karena itu dalam menganalisis data peneliti harus paham dan tahu apa yang harus dilakukan dan menyadari bahwa peneliti bekerja dengan data, lalu mengorganisasi data kemudian memecah data menjadi unit-unit data yang berarti mensintesis data satu dengan yang lain, selanjutnya mencari pola-pola tertentu, mencari hal-hal yang penting untuk dipelajari dan apa yang akan diceritakan. Itulah sebabnya begitu peneliti memperoleh data, langsung bisa diolah dan disesuaikan dengan fokus penelitian yang ditetapkan tanpa harus menunggu semua data masuk.

Langkah-langkah analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Yaitu memilah data mana yang menjadi objek formil dari teori yang digunakan untuk membedah fenomena itu. Tujuan pokok dari reduksi data, selain untuk menyederhanakan data, juga untuk memastikan bahwa data yang diolah itu adalah data yang tercakup dalam scope penelitian. Dimana dalam scope penelitian inilah permasalahan penelitian berada.

b. Abstraksi fenomena

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga bisa dijadikan bahan untuk menyusun proposisi, kategori, konsep atau variabel baru versi kerangka teori yang digunakan. Dari abstraksi ini peneliti bisa mengidentifikasi komponen-komponen teori yang ada dalam fenomena. Adapun komponen-komponen teori yang dapat ditelusuri adalah sebagai berikut:

- Proposisi, adalah hubungan antar unsur (*variabel*) yang mempunyai arti dalam mencapai tujuan.

- Klasifikasi, dari beberapa unsur (*variabel*) yang saling berhubungan, maka peneliti dapat menelusuri klasifikasi dari unsur tersebut apakah ada pengelompokan unsur itu menjadi kelas, bagian atau kelompok yang bisa dibedakan satu dengan yang lainnya.
- Konsep, yaitu nama yang diberikan untuk menunjuk gejala atau sekelompok gejala dengan ciri-ciri tertentu yang mempunyai pengertian khusus.
- Variabel atau satuan informasi, merupakan bagian terkecil dari fenomena yang mengandung makna yang bulat dan dapat berdiri sendiri terlepas dari bagian yang lain serta merupakan komponen teori yang paling dekat dengan data.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Penyajian Data Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Perekonomian Kota Malang

Kota Malang terkenal dengan semboyan Tri Bina Cita yaitu sebagai Kota Pendidikan, Kota Industri, dan Kota Pariwisata, yang mencerminkan profil potensi ekonomi Kota Malang. Sedangkan arah kebijakan pembangunan, sampai dengan saat ini ditetapkan 5 wilayah pengembangan BWK (Bagian Wilayah Kota/Sub City Center) dengan lokasi sebagaimana tertuang dalam Evaluasi/Revisi RT - RW Kota Malang Tahun 2001 – 2010 (Badan Perencanaan Malang Kota Malang, 2001).

Secara geografis Kota Malang terletak pada koordinat  $112^{\circ} 06'$  -  $112^{\circ} 07'$  Bujur Timur dan  $7^{\circ}06'$  -  $8^{\circ}02'$  Lintang Selatan, dan batasan wilayah administratif di sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karang Ploso Kabupaten Malang, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang, sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang, dan Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Dengan luas wilayah 110,06 km<sup>2</sup>, Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Propinsi Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Jumlah penduduk hingga saat ini hampir 800 ribu jiwa. Sedangkan secara administratif pemerintahan, Kota Malang dibagi menjadi 5 wilayah kecamatan yaitu: Kecamatan Klojen, Lowokwaru, Blimbing, Sukun, dan Kedung Kandang. Topografi wilayah Kota Malang merupakan dataran tinggi dengan ketinggian antara 440 - 667 meter di atas permukaan laut, dimana daerah terendah terletak di Kelurahan Tlogowaru Kecamatan Kedungkandang dan Daerah tertinggi di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru.

Kota Malang sangat dikenal dengan sebutan Kota Bunga, karena dengan tanah yang subur dan iklim yang mendukung, berbagai jenis tanaman maupun bunga dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, sehingga hawa pegunungan yang sejuk sangat terasa. Kondisi ini merupakan daya tarik yang kuat bagi sebagian masyarakat kota-



kota besar untuk menjadikan Kota Malang sebagai kota peristirahatan bahkan sebagai tempat tinggal dan menetap, yang pada gilirannya mempercepat pertumbuhan penduduk. Pertumbuhan penduduk Kota Malang saat ini sebesar 0,84% dengan kepadatan penduduk rata-rata 6,87 per km<sup>2</sup>. Berawal dari sinilah, sebagian investor dengan jeli memanfaatkan peluang tersebut. Sekarang hampir di seluruh wilayah kecamatan terdapat kompleks perumahan (real estat) mulai dari perumahan sederhana hingga perumahan mewah, maupun rumah toko (ruko).

Bagi para pabrikan, potensi tersebut dipandang sebagai peluang pasar yang sangat potensial baik untuk pemasaran produk secara langsung maupun tak langsung. Disamping menempatkan distributor produk, cabang pemasaran, outlet, sistem waralaba, kini Kota Malang sangat diminati sebagai kota untuk mempromosikan produk. Para pabrikan baik secara langsung atau melalui agen seakan berebut untuk memperoleh izin lokasi iklan produk mereka.

Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, wajah dan kondisi Kota Malang telah menunjukkan perkembangan sangat pesat seiring dengan pembangunan infrastruktur dan terciptanya kondisi daerah yang kondusif. Pemerintah juga senantiasa bekerja secara profesional guna melahirkan kebijakan yang diperlukan sebagai jaminan pelayanan prima yang efektif, efisien, dan murah kepada masyarakat maupun kepada investor yang ingin menanamkan modalnya di Kota Malang. Untuk menumbuhkan rasa kebersamaan, strategi dan kebijakan secara garis besar dituangkan dalam Visi dan Misi Kota Malang, dengan tujuan seluruh komponen merasa mempunyai kewajiban mewujudkannya. Sementara itu, kegiatan perekonomian Kota Malang dalam kurun waktu 5 tahun terakhir berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang kontribusi terbesar terhadap PDRB didominasi oleh sektor Industri Pengolahan dan sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1

Sektor Sectors	Produk Domestik Regional Bruto	
	2004	2005
Pertanian / <i>Agriculture</i>	0.52	0.52
Pertambangan dan Penggalian / <i>Mining &amp; Mineral</i>	0.07	0.07
Industri Pengolahan / <i>Processing Industry</i>	36.61	35.52
Listrik, Gas dan Air Bersih / <i>Electricity, Gas &amp; Drinking Water</i>	0.59	0.59
Bangunan / <i>Construction</i>	3.32	3.45
Perdagangan, Hotel dan Restoran / <i>Trading, Hotel &amp; Restaurant</i>	30.12	29.19
Angkutan dan Komunikasi / <i>Transportation &amp; Communication</i>	7.51	8.87
Keuangan, Persewaan dan Jasa Perusahaan / <i>Finance, Leasing &amp; Company's Services</i>	9.88	10.44
Jasa-jasa / <i>Services</i>	11.38	11.36
<b>Jumlah</b>	100	100

Sumber: BPS Kota Malang, 2006

Pertumbuhan perekonomian Kota Malang kedepan akan semakin baik dan daya tarik investasi akan semakin kuat dengan semakin baiknya sarana dan prasarana penunjang aktifitas perekonomian antara lain ditunjukkan dengan pembangunan dan pengembangan berbagai infrastruktur serta peran Pemerintah dalam pembuatan kebijakan ekonomi yang semakin inovatif. Kebijakan ekonomi Pemerintah dibidang investasi berdasarkan alur pikir sebagai berikut :

1. Kebijakan investasi disinergikan dengan kebijakan ekonomi dan investasi nasional serta berorientasi kepada daya tarik potensi sumber daya daerah.
2. Tujuan kebijakan adalah pengembangan ekonomi untuk menciptakan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat dan daerah, serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat.
3. Sasaran kebijakan adalah mengatasi permasalahan pengangguran, optimalisasi pemanfaatan dan penggunaan permodalan perusahaan daerah dan pelaku ekonomi secara produktif berdasarkan prinsip *good corporate governance*.
4. Sedangkan upaya pengelolaan diarahkan pada :

- 1) Regulasi, antara lain mengusulkan adanya insentif fiskal yang menarik, menyusun standar pelayanan minimal dan mekanisme perijinan investasi.
- 2) Reformasi birokrasi, antara lain dengan menciptakan lingkungan yang kondusif, layanan prima, transparan, dan akuntabel, serta peningkatan kompetensi aparatur pelaksana
- 3) Pelibatan masyarakat dalam pemberdayaan ekonomi
- 4) Pemantauan dan evaluasi

Sedangkan dalam hal pembangunan dan pengembangan infrastruktur diwujudkan dengan upaya penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan kebutuhan listrik, energi, air bersih, telekomunikasi, fasilitas kesehatan, perbankan, pusat perdagangan, gedung olahraga, perhotelan, dan Rumah Sakit. Ketersediaan infrastruktur yang sangat memadai tersebut ditunjang oleh faktor-faktor lingkungan yang kondusif bagi kegiatan ekonomi dan investasi yaitu lingkungan kemudahan berusaha, lingkungan pendidikan berkualitas, lingkungan kemasyarakatan yang mendukung, serta stabilitas politik dan pemerintahan

Pertumbuhan ekonomi di Kota Malang saat ini melampaui target yang dipatok oleh Pemerintah Pusat sebesar 6,5 persen. Dari data yang diolah Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang, pencapaian pertumbuhan ekonomi kota Malang yang mencapai 6,4% ini didukung oleh industri mikro dan menengah. Besarnya usaha kecil yang mendominasi kota Malang merangsang pertumbuhan ekonomi di kota Malang, sehingga dapat mencapai 6,7%.

#### **4.1.2 Kelembagaan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang**

##### **a. Visi**

Mewujudkan Pemulihan Ekonomi Kota Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan.

##### **b. Misi**

1. Mewujudkan pengembangan Usaha Kecil dan Menengah melalui kemudahan perijinan;
2. Membangun citra aparatur pemerintah yang baik dalam memberikan

pelayanan;

3. Meningkatkan kredibilitas dan profesionalitas SDM di bidang pelayanan.

c. Motto

Cepat, Tepat, dan Transparan

d. Ruang Lingkup Tugas

Melayani 8 jenis penerbitan ijin

e. Jenis-Jenis Pelayanan

a) Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP);

b) Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Ijin Usaha Industri (IUI);

c) Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Tanda Daftar Industri (TDI);

d) Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Ijin Perluasan Perusahaan Industri;

e) Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Tanda Daftar Perusahaan (TDP);

f) Pelayanan Penerbitan dan Her Registrasi Tanda Daftar Gudang (TDG);

g) Pelayanan Penerbitan Akta Pendirian dan SK Badan Hukum Koperasi;

h) Pelayanan Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Konsumen.

f. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayan yang akan diterima oleh Pelanggan

a) Pelayanan Penerbitan Her Registrasi Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)

Berupa Her Registrasi Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kota Malang.

b) Pelayanan Penerbitan Her Registrasi Ijin Usaha Industri (IUI)

Berupa Her Registrasi Surat Ijin Usaha Industri (IUI) yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kota Malang.

c) Pelayanan Penerbitan Her Registrasi Tanda Daftar Industri (TDI)

Berupa Her Registrasi Surat Tanda Daftar Industri (TDI) yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kota Malang.

d) Pelayanan Penerbitan Her Registrasi Ijin Perluasan Perusahaan Industri

Berupa Her Registrasi Surat Ijin Perluasan Perusahaan Industri yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kota Malang.

e) Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Perusahaan

Berupa Surat Tanda Daftar Perusahaan yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kota Malang.

f) Pelayanan Penerbitan Her Registrasi Tanda Daftar Perusahaan

Berupa Her Registrasi Surat Tanda Daftar Perusahaan yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kota Malang.

g) Pelayanan Penerbitan Tanda Daftar Gudang

Berupa Surat Tanda Daftar Gudang yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kota Malang.

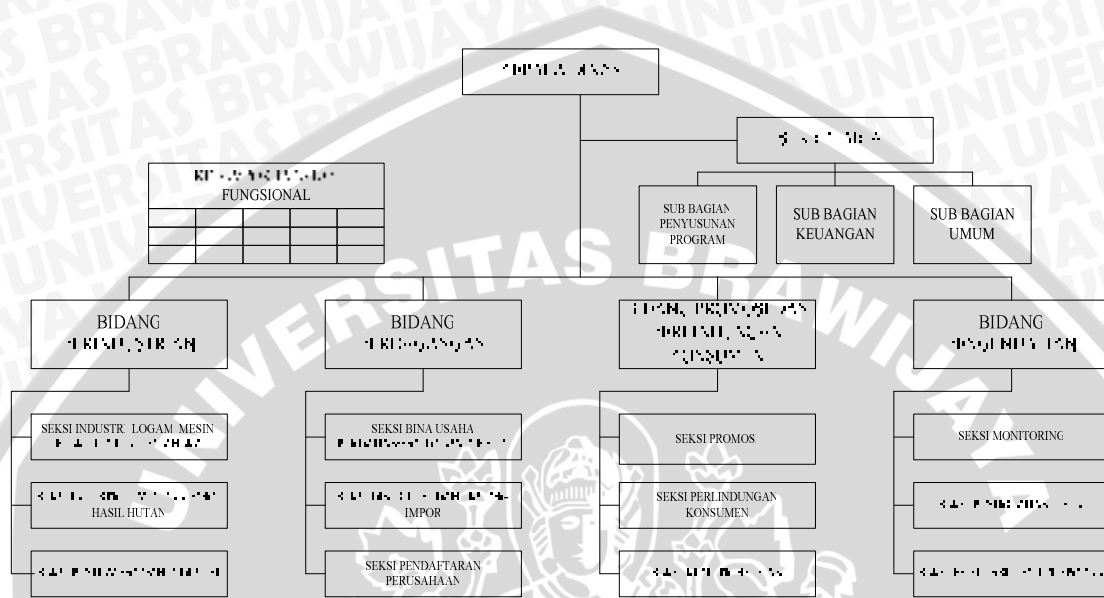
h) Pelayanan Penerbitan Her Registrasi Tanda Daftar Gudang

Berupa Her Registrasi Surat Tanda Daftar Gudang yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Kota Malang.

g. Struktur Organisasi

Kelancaran kegiatan operasional suatu instansi merupakan suatu hal yang senantiasa diharapkan oleh setiap instansi. Oleh sebab itu penyusunan struktur organisasi secara baik menunjukkan tingkat tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki setiap bagian agar menjadi jelas. Dengan penyusunan organisasi tersebut diharapkan bisa berfungsi sebagai sarana pengendalian tugas instansi. Penyusunan tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk setiap pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan diatur dalam suatu struktur organisasi seperti terlihat pada gambar 1:

**Gambar 1**  
**Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan**  
**Kota Malang**



Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, 2008

Dalam rangka mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang maksimal, maka agar penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat serta pembinaan administrasi umum di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dapat berjalan lancar serta dapat berhasil guna dan berdaya guna, maka berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 56 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan dipandang perlu menetapkan pembentukan susunan organisasi, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi.

Di bawah ini akan diuraikan tentang susunan organisasi Pemerintah Dinas Perindustrian dan Perdagangan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Susunan Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan, terdiri dari :
  - a. Kepala Dinas;
  - b. Sekretariat, terdiri dari :
    - 1) Subbagian Keuangan;
    - 2) Subbagian Umum;

- 3) Subbagian Penyusunan Program;
  - c. Bidang Perindustrian, terdiri dari :
    - 1) Seksi Industri dan Logam, Mesin, Elektronika dan Aneka;
    - 2) Seksi Industri Kimia dan Agro Hasil Hutan;
    - 3) Seksi Pengembangan Industri;
  - d. Bidang Perdagangan terdiri dari :
    - 1) Seksi Bina Usaha Perdagangan Dalam Negeri;
    - 2) Seksi Distribusi dan Ekspor Impor;
    - 3) Seksi Pendaftaran Perusahaan;
  - e. Bidang Promosi dan Perlindungan Konsumen, terdiri dari :
    - 1) Seksi Promosi;
    - 2) Seksi Perlindungan Konsumen;
    - 3) Seksi Kemetrologian;
  - f. Bidang Pengendalian, terdiri dari :
    - 1) Seksi Monitoring;
    - 2) Seksi Pengolahan Data;
    - 3) Seksi Evaluasi dan Pelopran;
  - g. Unit Pelaksana Teknis;
  - h. Kelompok Jabatan Fungsional.
- 2) Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris dan Bidang dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Di bawah ini akan diuraikan tentang tugas dan fungsi pokok Dinas Perindustrian dan Perdagangan, yaitu sebagai berikut:

- 5) Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan merupakan pelaksana otonomi daerah di bidang perindustrian dan perdagangan.
- 6) Dinas Perindustrian dan Perdagangan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

- 7) Dinas Perindustrian dan Perdagangan melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perindustrian dan perdagangan.
- 8) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempunyai fungsi :
  - x. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang perindustrian dan perdagangan;
  - y. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis (renstra) dan Rencana Kerja (Renja) di bidang perindustrian dan perdagangan;
  - z. Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan asosiasi dunia usaha;
  - â. Pelaksanaan pembinaan, pengembangan dan pengawasan kelembagan di bidang industri dan perdagangan;
  - ä. Pelaksanan fasilitasi permodalan dan pelatihan teknis manajemen di bidang industri dan perdagangan;
  - ö. Pelaksanaan monitoring dan fasilitasi kegiatan distribusi bahan kebutuhan pokok dan ekspor impor;
  - aa. Pelaksanaan promosi produk industri dan usaha perdagangan;
  - bb. Pelaksanaan kemetrologian dan pengawasan penerapan standard di bidang perindustrian dan perdagangan serta perlindungan konsumen;
  - ff. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan industri dan perdagangan;
  - gg. Pelaksanaan pengumpulan, analisis dan diseminasi data serta pengawasan, monitoring dan evaluasi kegiatan pasar dalam rangka penyesiaan informasi pasar dan stabilisasi harga;
  - ee. Pelaksanaan fasilitasi operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
  - ff. Pemberian pertimbangan teknis perijinan di bidang industri dan perdagangan;
  - gg. Pemberian dan pencabutan perijinan di bidang industri dan perdagangan;
  - hh. Pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;
  - ii. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;



- jj. Pelaksanaan Standard Pelayanan Minimal (SPM);
- kk. Penyusunan dan pelaksanaan Standard Pelayanan Publik (SPP);
- ll. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- mm. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang perindustrian dan perdagangan;
- nn. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah;
- oo. Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
- pp. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- qq. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **4.1.3 Deskripsi Pekerjaan Pada Bidang Perdagangan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang**

1. Bidang Perdagangan melaksanakan tugas pokok pembinaan, pengembangan, rekomendasi perijinan, pemberian dan pencabutan perijinan bidang perdagangan, pembinaan dan pengawasan pendaftarangudang dan pasar modern serta sarana penunjang perdagangan lainnya;
2. Pelaksanaan pemungutan retribusi perdagangan;
3. Pemrosesan rekomendasi perijinan di bidang usaha perdagangan;
4. Pelaksanaan pemberian dan pencabutan perijinan di bidang perdagangan;
5. Pelaksanaan pendaftaran perusahaan dan penyajian buku daftar perusahaan;
6. Pelaksanaan pemberian rekomendasi perijinan kegiatan ekspor dan impor;
7. Penyediaan informasi pasar dari aspek harga dan non harga;
8. Pelaksanaan analisa iklim usaha, koordinasi dan peningkatan kerja sama dengan asosiasi dunia usaha di bidang perdagangan;
9. Penyusunan profil/potensi sektor perdagangan;
10. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di bidang perdagangan;
11. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;

12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

#### **4.2 Penyajian Data Fokus Penelitian**

##### **4.2.1 Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)**

###### **4.2.1.1 Persyaratan Administratif**

Persyaratan administratif yang dibutuhkan untuk proses penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) apabila mengacu pada Keputusan Walikota Malang Nomor 490 Tahun 2004 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan adalah :

- a. Foto copy KTP Pemilik / Direktur dan Komisaris bagi Perusahaan Berbadan Hukum rangkap dua;
- b. Foto copy Bukti Kepemilikan Tempat Usaha yang dilegalisir Kelurahan rangkap dua;
- c. Foto copy SITU dan atau HO yang telah dilegalisir rangkap dua;
- d. Foto copy Akte Pendirian bagi Perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas / Persekutuan Komanditer (CV) / Koperasi rangkap dua;
- e. Foto copy Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman dan Ham RI bagi Perseroan Terbatas (PT) atau Tanda Bukti Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP);
- f. Pas Foto berwarna Pemilik / Direktur Perusahaan rangkap dua;
- g. Foto copy NPWP;
- h. Foto copy Kartu Keluarga yang telah dilegalisir Kelurahan rangkap dua;
- i. Materai Rp 6.000,00.

Sedangkan persyaratan administratif yang dicantumkan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang adalah :

- a. Foto copy KTP Pemilik / Direktur dan Komisaris bagi Perusahaan Berbadan Hukum rangkap dua;
- b. Foto copy Bukti Kepemilikan Tempat Usaha yang dilegalisir Kelurahan rangkap dua;
- c. Foto copy SITU dan atau HO yang telah dilegalisir rangkap dua;

- d. Foto copy Akte Pendirian bagi Perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas / Persekutuan Komanditer (CV) / Koperasi rangkap dua;
- e. Foto copy Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum dari Menteri Kehakiman dan Ham RI bagi Perseroan Terbatas (PT) atau Tanda Bukti Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP);
- f. Pas Foto berwarna Pemilik / Direktur Perusahaan rangkap dua;
- g. Foto copy NPWP;
- h. Foto copy Kartu Keluarga.

Berdasarkan wawancara yang saya dapat dari Hariyadi sebagai pemohon Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) mengatakan bahwa :

” Saya masih merasa kesulitan untuk memenuhi persyaratan administratif yang diajukan untuk proses penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) ini, saya sempat bolak-balik ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan karena ada beberapa persyaratan administratif yang belum terpenuhi dan tidak dicantumkan secara tertulis oleh Disperindag yaitu materai dan kartu keluarga yang ternyata tidak dilegalisir”. (Wawancara, Kamis 5 Maret 2009)

Sedangkan berdasarkan wawancara yang saya dapat dari Ibu Peni selaku Kasubag Bidang Perdagangan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang mengungkapkan, bahwa:

”Persyaratan administratif yang diajukan kepada para pemohon Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) sesuai dengan Keputusan Walikota Malang Nomor 490 Tahun 2004 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan, hanya saja untuk foto copy Kartu Keluarga tidak membutuhkan legalisir Kelurahan untuk mempermudah para pemohon Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan juga tidak kami tuliskan materai Rp 6.000,00 karena menurut saya juga semua surat-surat penting dan formal harus memakai materai dan saya yakin masyarakat atau pemohon Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) sendiri sudah mengetahui hal itu”. (Wawancara, Kamis 5 Maret 2009)

Berdasarkan kedua wawancara diatas dapat dilihat adanya kesulitan dari

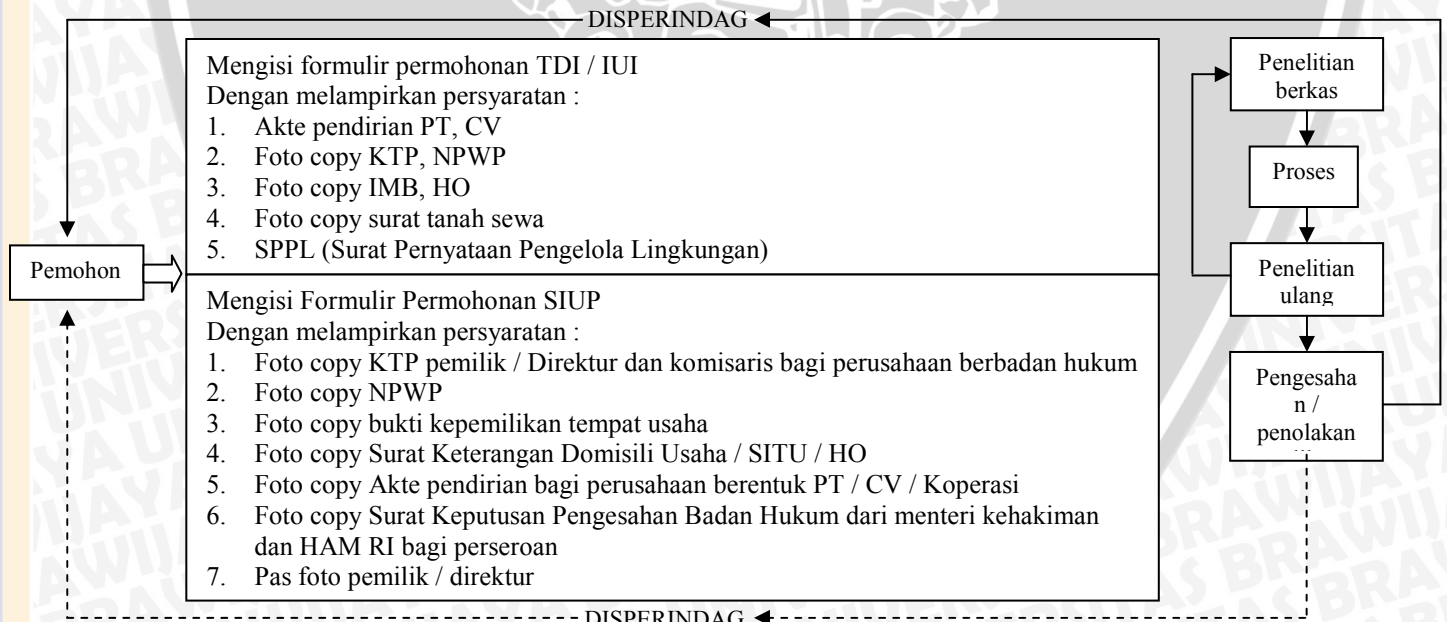
pihak pemohon pembuatan Surat Ijin Usaha perdagangan (SIUP) untuk memenuhi kelengkapan persyaratan administratif yaitu materai dan kartu keluarga yang tidakdilegalisir. Sedangkan kasubag bidang Perdagangan Disperindag Kota Malang mengungkapkan bahwa kedua persyaratan tersebut tidak dicantumkan karena seperti layaknya surat-surat penting atau formal harus memakai materai dan karyu keluarga tidak perlu dilegalisir itu untuk mempermudah para pemohon itu sendiri.

**4.2.1.2 Prosedur Penerbitan**

Untuk memperlancar dan mempercepat proses pelayanan diperlukan adanya prosedur pelaksanaan tugas yang jelas, yang didalamnya mengatur dan memuat persyaratan, prosedur pelayanan, biaya atau tarif yang jelas serta batas waktu penyelesaian pelayanan itu yang dituangkan dalam bentuk buku panduan atau papan pengumuman maupun media informasi lainnya.

**Gambar 2**

**PROSEDUR PENERBITAN  
SURAT IJIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP),  
TANDA DAFTAR INDUSTRI (TDI) / IZIN USAHA INDUSTRI (IUI)**



Sumber : *Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, 2009*

Keterangan :

- a) Pemohon datang ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan dengan membawa berkas dengan persyaratan lengkap dan mengisi formulir permohonan;
- b) Petugas menerima dan meneliti berkas kelengkapan persyaratan administratif Permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan dari pemohon (masyarakat);
- c) Berkas pemohon yang belum lengkap persyaratannya dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
- d) Berkas yang memenuhi persyaratan administratif selanjutnya dibuatkan Surat Keterangan dalam proses dan Petugas memberikan penjelasan teknis serta batas waktu penyelesaian proses pelayanan serta informasi retribusi Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan kepada pemohon;
- e) Berkas yang memenuhi persyaratan administratif diberi nomor registrasi dan dicatat dalam Buku Permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan;
- f) Petugas menyerahkan Berkas lengkap kepada Petugas Pemrosesan untuk ditindaklanjuti;
- g) Petugas Pemrosesan melakukan penelitian ulang dan pengkajian atas kelayakan perusahaan dan setelah memenuhi persyaratan teknis dibuatkan rekomendasi Surat Ijin Usaha Perdagangan dan permohonan persetujuan kepada Walikota yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan;
- h) Dengan berdasarkan rekomendasi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Walikota menandatangani pengesahan atau penolakan permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan;
- i) Setelah Surat Ijin Usaha Perdagangan disahkan atau disetujui Walikota, maka berkas persetujuan dikembalikan kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan;
- j) Petugas membuat perhitungan dan penetapan biaya retribusi Surat Ijin Usaha Perdagangan;
- k) Petugas menyerahkan Surat Perintah Membayar Surat Ijin Usaha Perdagangan kepada Pemohon untuk membayar biaya retribusi kepada Pemegang Kas Pembantu pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan;

- l) Setelah membayar Retribusi, Pemegang Kas Pembantu membuat Tanda Terima Pembayaran Retribusi Surat Ijin Usaha Perdagangan dan diserahkan kepada Pemohon;
- m) Pemohon menyerahkan Tanda Terima Pembayaran Retribusi Surat Ijin Usaha Perdagangan kepada Petugas Pelayanan;
- n) Petugas Pelayanan menyerahkan Surat Ijin Usaha Perdagangan kepada Pemohon;
- o) Mekanisme penyetoran hasil Retribusi sesuai dengan Keputusan Walikota Malang Nomor 55 tahun 2003 tentang Penerimaan dan Penyetoran Pendapatan Asli Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Malang  
Prosedur Penerbitan yang telah tertulis diatas telah sesuai dengan prosedur penerbitan yang berada di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang. Data tentang prosedur penerbitan ini dapat dilihat pada data yang berupa dokumentasi berbentuk foto yang telah dilampirkan pada lampiran.

#### **4.2.1.3 Mekanisme Penerbitan**

Sebuah prosedur yang berlaku tentu memerlukan mekanisme yang menjadi uraian praktis untuk dilaksanakan dilapangan. Begitu pula prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang untuk pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), diagram pada lampiran. Berdasarkan wawancara yang saya dapat dari Ibu Peni selaku Kasubag Bidang Perdagangan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang mengungkapkan, bahwa:

”Mekanisme penerbitan merupakan hal yang penting. Dengan adanya mekanisme penerbitan maka masyarakat dapat mengetahui berapa lam proses penerbitan. Sedangkan waktu dan tempat pembayaran berada di Disperindag sendiri pada hari kerja yaitu hari senin sampai dengan jum’at pukul 08.00-15.00 WIB.” (Wawancara, Kamis 10 Juni 2009)

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dirasa sudah memenuhi mekanisme penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan sesuai dengan ketentuan yang telah disediakan oleh pemerintah kota Malang, dengan ini dapat dipastikan adanya

kemudahan bagi para pemohon Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) untuk mendapatkan informasi tentang alur penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP).

#### **4.2.1.4 Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Ijin dan Biaya Retribusi**

##### **a. Jangka waktu proses penyelesaian penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)**

Waktu yang dibutuhkan untuk proses penyelesaian Surat Ijin Usaha Perdagangan apabila mengacu pada Keputusan Walikota Malang Nomor 490 Tahun 2004 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan adalah 14 (empat belas) hari, akan tetapi pada pelaksanaannya di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) membutuhkan waktu lebih dari 14 (empat belas) hari. Ketidaksesuaian waktu ini disebabkan banyaknya kendala yang dihadapi seperti petugas yang bersangkutan tidak ada di tempat karena mendapat tugas lain, ketidaklengkapan persyaratan masyarakat, ketidakcocokan data yang diajukan dan juga yang berkaitan dengan sarana misalnya jumlah komputer yang sangat minim. Hal itu diantaranya yang banyak mempengaruhi waktu serta kelancaran proses pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), sehingga waktu penyelesaian pekerjaan tidak berjalan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Kota.

Sehubungan dengan hal tersebut Ibu Peni selaku Kasubag Bidang Perdagangan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang mengungkapkan, bahwa:

“Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan jika mengacu pada 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 adalah 14 (empat belas) hari, akan tetapi hal tersebut tidak dapat terlaksana mengingat banyaknya kendala yang dihadapi seperti ketidaklengkapan persyaratan masyarakat (seperti pengisian data yang kurang, syarat-syarat pengajuan kurang terpenuhi, dsb.), ketidakcocokan data yang diajukan dan juga yang berkaitan dengan sarana misalnya jumlah komputer yang sedang rusak dan listrik mati. Hal itu diantaranya yang banyak mempengaruhi waktu serta kelancaran proses pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan”. (Wawancara, Kamis 5 Maret 2009)

Sehubungan dengan hal tersebut Bapak Yudi Armadioka warga Jl. Aries Munandar selaku pengguna jasa Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) mengatakan, bahwa:

“Pada waktu itu saya bermaksud mengurus Permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan, tapi petugas belum dapat memprosesnya karena persyaratan saya ada yang kurang dan data yang saya ajukan ada yang tidak sesuai dengan data yang dibutuhkan di persyaratan administratifnya. Jadi saya harus kembali melengkapi persyaratan dan melakukan pembetulan. Untuk waktu penyelesaian Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan yang ditetapkan oleh pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang adalah 14 (empat belas) hari, namun kenyataannya saya mendapat Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) itu lebih dari 14 hari”. (Wawancara, Kamis 5 Maret 2009).

Berdasarkan kedua wawancara diatas dapat dilihat kendala waktu untuk penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) yaitu karena ketidaklengkapan persyaratan masyarakat (seperti pengisian data yang kurang, syarat-syarat pengajuan kurang terpenuhi, dsb.), ketidakcocokan data yang diajukan dan juga yang berkaitan dengan sarana misalnya jumlah komputer yang sedang rusak dan listrik mati. Sedsangkan masa berlaku ijin tidak mendapat keluhan karena telah sesuai dengan Keputusan Walikota Malang Nomor 490 Tahun 2004 Tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan.

#### b. Tarif Retribusi penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)

Struktur tarif retribusi digolongkan berdasarkan besar kecilnya modal, nilai investasi dan luas bangunan gedung. Retribusi dipungut dengan menggunakan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD). Masa retribusi adalah jangka waktu yang lamanya 36 (tiga puluh enam) bulan. Apabila wajib retribusi tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari retribusi yang terutang atau kurang dibayar dan ditagih dengan menggunakan Surat Tagihan Retibusi Daerah (STRD). Besarnya tarif retribusi penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) :

##### a) Surat Ijin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP MB) :

###### 1. Golongan B :

- a. Yang mengandung rempah-rempah, jamu dan sejenisnya sebesar Rp.



750.000,00 (tujuh ratus lima puluh ribu rupiah).

- b. Yang tidak mengandung rempah-rempah, jamu dan sejenisnya sebesar Rp. 15.000.000,00 (lima belas juta rupiah).

b) Surat Ijin Usaha Perdagangan dan Surat Ijin Usaha Perdagangan Cabang :

1. Surat ijin Usaha Perdagangan Kecil (Putih) = Rp. 50.000,00
2. Surat ijin Usaha Perdagangan Menengah (Biru) = Rp. 175.000,00
3. Surat ijin Usaha Perdagangan Besar (Kuning) = Rp. 300.000,00

c) Tanda Daftar Gudang (TDG) :

1. Luas 36 m<sup>2</sup> s/d 250 m<sup>2</sup> = Rp. 100.000,00
2. Luas 251 m<sup>2</sup> s/d 500 m<sup>2</sup> = Rp. 125.000,00
3. Luas 501 m<sup>2</sup> s/d 750 m<sup>2</sup> = Rp. 175.000,00
4. Luas 751 m<sup>2</sup> s/d 1.000 m<sup>2</sup> = Rp. 225.000,00
5. Luas > 1.000 m<sup>2</sup> = Rp. 275.000,00

d) Tanda Daftar perusahaan (TDP) :

1. Perseroan Terbatas (PT) = Rp. 100.000,00
2. Persekutuan Komanditer (CV) = Rp. 75.000,00
3. Firma (Fa) = Rp. 75.000,00
4. Koperasi = Rp. 50.000,00
5. Perorangan = Rp. 50.000,00
6. Bentuk Perusahaan Lain = Rp. 125.000,00
7. PMA/PMDN = Rp. 150.000,00

e) Pengurangan, Keringanan dan Pembebasan Retribusi

Kepala Daerah dapat memberikan pengurangan, keringanan dan pembebasan retribusi. Pemberian pengurangan, keringanan dan pembebasan retribusi ditetapkan oleh Kepala Daerah. Seperti yang diungkapkan oleh semua pemohon Surat Ijin Usaha Perdagangan bahwa biaya retribusi yang ditarik atau diajukan kepada mereka sudah sesuai dengan Keputusan Walikota Malang Nomor 490 Tahun 2004 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan.

#### 4.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

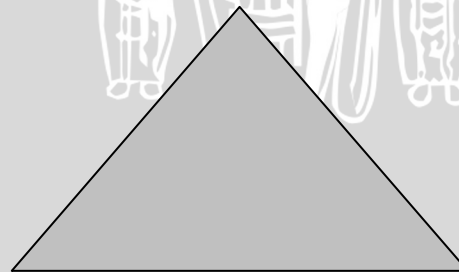
Memang pada dasarnya ada ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar 3 berikut ini

**Gambar 3**

**Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan**

*(The Triangle of Balance in Service Quality)*

BAGIAN ANTAR PRIBADI  
YANG MELAKSANAKAN  
*(Inter Personal Component)*



BAGIAN PROSES & LINGKUNGAN  
YANG MEMPENGARUHI  
*(Process/Environment Component)*

BAGIAN PROFESIONAL & TEKNIK  
YANG DIPERGUNAKAN  
*(Professional/Technical Component)*

Sumber : Warsito Utomo, 1997

Dari gambar 3 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*);
3. Profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Tekhnic Component*).

Berdasarkan segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan (gambar 3) dan keseluruhan uraian konsep dan teori sebelumnya, maka dalam penulisan tesis ini penulis mencoba mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh :

1. Struktur organisasi;
2. Kemampuan aparat;
3. Sistem pelayanan.

Struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan merupakan tiga faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Struktur organisasi dapat berpengaruh jika hubungan antar individu di setiap seksi jabatan dapat terjalin dengan baik. Kemampuan pegawai Dinas perindustrian dan Perdagangan Kota Malang haruslah memenuhi persyaratan sebagai pegawai negeri sipil. Dan sistem pelayanan yang ditentukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang sudah sesuai dengan ketentuan pokok.

#### **4.2.2.1 Struktur organisasi;**

Indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini yang berkaitan dengan struktur organisasi adalah :

1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;

Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi di dalam Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang sudah jelas terlihat pada uraian di atas yang juga sudah sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 56 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang menguraikan tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan struktur

organisasi.

2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;

Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi di Dinas perindustrian dan Perdagangan Kota Malang juga sudah dapat terlihat dengan jelas pada Gambar 1 tentang Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, dimana sudah tertera dengan jelas tentang kejelasan hubungan pelaksanaan tugas antar instansi.

3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan merupakan hal yang paling penting dimana dengan adanya tingkat hubungan yang baik antara atasan dan bawahan maka semua pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam wawancara dengan Bapak Arif Budiono selaku Staf Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang beliau menyatakan:

“Dalam melaksanakan pekerjaan masing-masing pegawai mempunyai hubungan antara bawahan dengan atasan yang baik, sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kinerja pegawai sendiri”. (Wawancara, Kamis 5 Maret 2009).

Sedangkan dalam wawancara dengan Bapak Drs. H. Sugiantoro, M.Si. selaku Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang beliau menyatakan:

“Dalam melaksanakan pekerjaan tidak diharuskan masing-masing pegawai memiliki hubungan yang baik antara bawahan dan atasan, tetapi dengan sendirinya mereka sudah menciptakan hubungan dimana selalu ada keharmonisan antara atasan dan bawahan sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik”. (Wawancara, Kamis 5 Maret 2009).

Dari dua wawancara yang telah dilakukan kepada staf dan kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan tersebut dapat dilihat adanya hubungan yang baik antar atasan dan bawahan yang dapat mendukung keberhasilan kinerja para pegawai itu sendiri.

#### 4.2.2.2 Kemampuan Aparat

**Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :**

1. Tingkat pendidikan aparat;

**Tabel 2**  
**Tingkat Pendidikan Aparat/Pegawai**  
**Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang**

No	Nama	L/P	Jabatan	Pend.	Gol.
1	Drs. H. Sugiantoro, Msi	L	KA Disperindag	S2	IV/c
2	Drs. H. Sawad Budi Kelana, M.Si	L	Sek. Disperindag	S2	IV/b
3	Drs. Syahsin Ruba'i	L	KA Bid. PPK	S1	IV/b
4	Dra. Eva Nurdiana LH, Msi	P	KA Bid. Pengendalian	S2	IV/b
5	Dra. Penny Indriani, MM	P	KA Bid. Perindustrian	S2	IV/a
6	Dra. Lilis Furqoniyah, MM	P	Kasi Bid. Perdagangan	S2	IV/a
7	Dwi Rahayu, SH, M.Hum	P	KA Bid. Perindustrian	S2	III/d
8	Lilik Sugiastuti, SE	P	KASUBAG Umum	S1	III/d
9	Drs. Nugroho Nanang, M.Si	L	KASI TDP	S2	III/d
10	Anita Farida,S.SE	P	KASI Distribusi	S1	III/d
11	Dra.Tatik Sri Murti	P	Kasubag Keuangan	S1	III/d
12	Hj. Sri Mutatik, S.Sos	P	Kasubag Keuangan	S1	III/d
13	Enny Wahyuni.H, SE, MM	P	KASI Pengembangan Indstri	S2	III/d
14	Laurensius Poerba, BE	L	KASI Ilmea	D3	III/d
15	Herry Poernomo	L	KASI Pengolahan Data	S1	III/d
16	Rusti Subandini, SH	P	KASI Evaluasi	S1	III/d
17	Setia Suswati	P	KASI Kemetrologian	SMA	III/c
18	Ir. Roos Asri Ratna Widjaya	P	KASUBBAG Sungram	S2	III/c
19	M. Djusuf Nung Tjik	L	KASI Ind.Kimia dan Agro	S1	III/c
20	Syamsul Arifin, SE	L	KASI Pengawasan	S1	III/c
21	Tri Rudy Irawanto,SE.MM	L	KASI Promosi	S1	III/c
22	Guni Legining Tyas	P	Staf	SMA	III/b
23	Arif Budiono	L	Staf	SMA	III/b
24	Mardiana	P	Staf	S1	III/b
25	Sri Astuti	P	Staf	SMA	III/b
26	Tri Astono	L	Staf	SMA	III/b
27	Slamet	L	Staf	SMA	III/b
28	Setyo Budi, SE.MT	L	Staf	S2	III/b
29	Haried Suadi, ST	L	Staf	S1	III/b
30	Elfiatur Rokhiah, SE Ak	P	Staf	S1	III/a
31	Lalu Effendi Hidayat, ST	L	Staf	S1	III/a
32	Henny Puspitasari, STP	P	Staf	S1	III/a
33	Andjar Rahmawati, Amd	P	Staf	D3	II/a
34	Kurdi	L	Staf	SMP	II/b
35	Drs.Suhandoko	L	Staf	S1	III/c
36	Khosi'in	L	CPNS	SD	I/a
37	Hari Slamet Siswanto	L	CPNS	SMA	II/a

Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, 2009

Pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang memiliki latar belakang pendidikan yang beragam mulai dari tingkat Sekolah Dasar sampai dengan Perguruan Tinggi. Latar belakang ini sangat penting dalam usaha untuk memahami dan melaksanakan tugas yang dibebankan kepada masing-masing pegawai. Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang diketahui bahwa sebagian besar pegawainya memiliki pendidikan formal memadai.

2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;

Dengan mengetahui jumlah hasil pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dapat dijadikan sebagai salah satu indikator dalam menentukan dan menilai kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal. Suatu dinas dikatakan memiliki kualitas kerja yang baik apabila menyelesaikan pekerjaannya dengan jumlah yang sesuai dengan pekerjaannya atau tingkat kemampuan dinas tersebut, sesuai dengan definisi yang sering digunakan dari kualitas adalah “menyenangkan konsumen dengan mempertemukan kebutuhan dan harapannya secara penuh”. Hal ini termasuk kinerja, penampilan, kesediaan, pengiriman, ketahanan, kemampuan mengelola efektivitas biaya dan harga. Kualitas dimulai dari penelitian pasar untuk mencari kebutuhan nyata dari produk atau jasa bagi para konsumen, hal ini sesuai dengan salah satu konsep *Total Quality Management* (TQM). Jadi dalam tahap ini fokus kualitas berada pada produk jadi.

Dalam wawancara dengan Bapak Drs. H. Sugiantoro, M.Si. selaku Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang beliau menyatakan:

“Dalam melaksanakan pekerjaan diharuskan masing-masing pegawai memiliki tugas yang sesuai dengan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, maka setiap ada tugas yang berat dan jumlah yang banyak pasti suatu pekerjaan itu dikerjakan sesuai dengan bidang masing-masing dan hasil yang didapatkan akan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kinerja aparat”. (Wawancara, Kamis 5 Maret 2009).

Untuk melihat jumlah penerbitan surat ijin usaha perdagangan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, berikut disajikan dalam bentuk tabel yang menyajikan tentang jumlah yang terselesaikan:

**Tabel 3**  
**REKAPITULASI PENERBITAN SURAT IJIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) KOTA**  
**MALANG**  
**TAHUN 2004 - 2008**

NO	TAHUN	SIUP BARU				HER			
		K	M	B	TOTAL	K	M	B	TOTAL
1	2004	381	50	25	456	311	52	16	379
2	2005	311	52	16	379	259	76	15	350
3	2006	266	51	27	344	333	62	23	418
4	2007	318	71	34	423	351	89	27	467
5	2008	395	55	39	489	310	182	41	533
	JUMLAH	1671	279	141	2091	1564	461	122	2147

Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, 2009

Dalam tabel di atas dapat dilihat adanya kenaikan yang dirasa cukup besar dalam 2(dua) tahun terakhir ini yang menunjukkan bahwa adanya penerapan *Total Quality Management* (TQM) dimana pendekatan manajemen untuk sebuah organisasi, berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi seluruh anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan bagi masyarakat. Penerapan itu juga mengacu kepada tujuan dari *Total Quality Management* (TQM) untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan jumlah sumber daya yang telah dikurangi, untuk mengirimkan nilai yang paling tinggi kepada konsumen dengan biaya serendah-rendahnya, sambil tetap meraih profit dan stabilitas ekonomi bagi perusahaan.

Selain itu juga dengan mengetahui Penyerapan Tenaga Kerja Kota Malang berdasarkan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Malang *Total Quality Management* (TQM) menjelaskan adanya pendekatan manajemen untuk sebuah organisasi yang berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi seluruh anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan bagi masyarakat. Dan salah satu manfaat tidak langsung yang didapat adalah adanya penyerapan tenaga kerja berdasarkan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Malang.

**Tabel 4**  
**REKAPITULASI PENYERAPAN TENAGA KERJA KOTA MALANG**  
**BERDASARKAN PENERBITAN SIUP TAHUN 2004 - 2008**

NO	BULAN	TAHUN				
		2004	2005	2006	2007	2008
1	JANUARI	89	54	254	129	3
2	FEBRUARI	176	179	118	196	0
3	MARET	274	301	253	795	284
4	APRIL	35	0	163	1767	166
5	MEI	273	313	379	175	948
6	JUNI	270	247	222	147	0
7	JULI	46	147	0	204	0
8	AGUSTUS	103	0	170	402	249
9	SEPTEMBER	107	191	115	246	223
10	OKTOBER	516	75	144	39	164
11	NOPEMBER	4	106	132	0	192
12	DESEMBER	199	77	99	548	143
		2092	1690	2049	4648	2372

Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, 2009

Prinsip utama dalam *Total Quality Management* (TQM) adalah semua produk harus berfokus pada pelanggan. Kualitas dinilai oleh para *costumer*-nya dan harus tetap diletakkan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasinya. Organisasi harus tetap didedikasikan bagi kepuasan *costumer*. Usaha ini bersifat jangka panjang dan berkelanjutan. Untuk berfokus pada maksud konsumen perlu untuk mencari kebutuhan konsumen dan menilainya dengan mengadakan analisis pasar. Dan berusaha untuk memenuhi ekspektasi pasar ketika mengembangkan produk dan mengembangkannya secara sistematis. Hal ini dapat terlihat dalam tabel di atas, dimana banyaknya penyerapan kerja berdasarkan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP). Ini juga membuktikan bahwa pentingnya analisa pasar yang mencari kebutuhan konsumen yang dewasa ini masih banyak membutuhkan pekerjaan dan dengan adanya penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) akan membuka peluang usaha baru untuk para pengangguran.



3. Kemampuan melakukan kerja sama;

Kerja sama yang terjalin antara pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang ini sudah menunjukkan hubungan yang sangat baik. Dalam wawancara dengan Ibu Guni selaku staf di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, menyatakan bahwa :

“Kalau membicarakan tentang hubungan kerja sama yang terjalin antar pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang ini dapat dikatakan sudah terjalin dengan baik, karena jarang sekali munculnya permasalahan yang terjadi antar individu di kantor ini dan itu juga dapat dilihat dari hasil kerja pelayanan kami”. (Wawancara, Kamis 5 Maret 2009).

4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;

Dalam wawancara dengan Bapak Drs. H. Sugiantoro, M.Si. selaku Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang beliau menyatakan :

“ Para pegawai di dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang harus memiliki kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi karena hal itu dapat mempengaruhi kinerja mereka dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat”. (Wawancara, Rabu 10 Juni 2009).

Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi merupakan hal yang penting karena apabila kemampuan beradaptasi ini tidak dapat diterapkan dengan baik di lingkungan kerja, maka akan berpengaruh negatif terhadap hasil kerja seorang pegawai.

5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;

Dalam wawancara dengan Bapak Drs. H. Sugiantoro, M.Si. selaku Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang beliau menyatakan :

“Kemampuan untuk menyusun rencana kegiatan perlu dimiliki oleh semua pegawai di Disperindag ini terutama bagi para kasubag di bidang masing-masing agar pekerjaan yang diinginkan dapat terarah sesuai sasaran”. (Wawancara, Rabu 10 Juni 2009).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Rencana kegiatan merupakan dasar untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi dimana rencana ini

merupakan acuan untuk melangkah sehingga pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seorang pegawai dapat dilaksanakan dengan baik dan tidak ada penumpukan tugas atau wewenang sehingga tujuan pekerjaan itu dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;

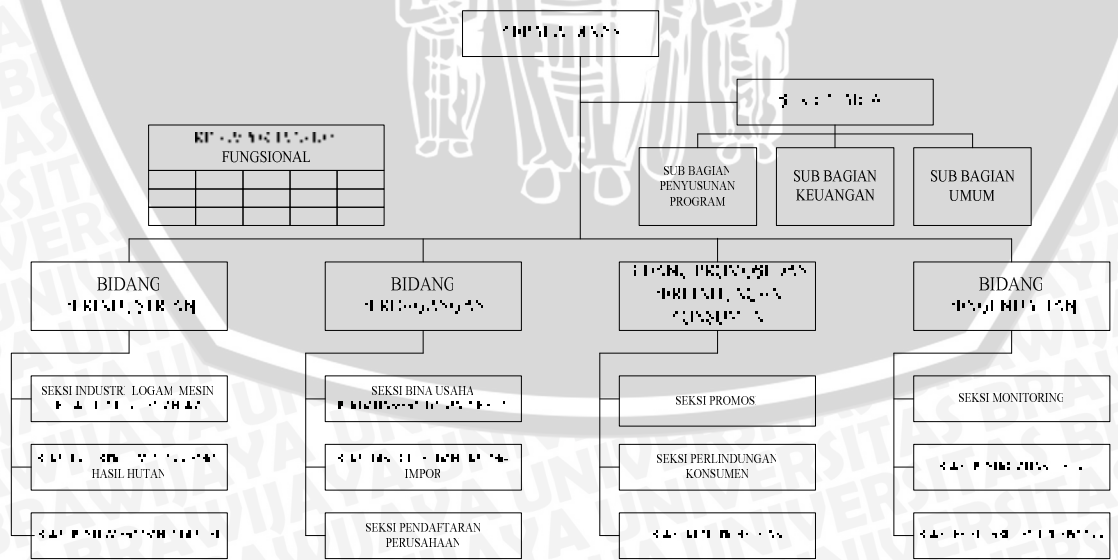
Dalam wawancara dengan Bapak Drs. H. Sugiantoro, M.Si. selaku Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang beliau menyatakan :

“Kecepatan masing-masing aparat berdeda-beda. Untuk aparat yang telah lama bekerja dibidangnya lebih cepat menyelesaikan tugasnya dibandingkan dengan aparat yang baru-baru. Jadi bisa disebut faktor pengalaman kerja yang menentukan cepat atau lambat aparat untuk menyelesaikan tugasnya.”  
(Wawancara, Rabu 10 Juni 2009).

Mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

7. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;  
8.

**Gambar 4**  
**Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang**



Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, 2008

Di dalam struktur organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan di atas sudah jelas terdapat hubungan antara atasan dan bawahan dimana dalam hal ini lebih mengedepankan tingkat kemampuan pegawai dalam memberi pertanggungjawaban tugas mereka kepada atasan sehingga mereka mempunyai pandangan agar pekerjaan yang mereka kerjakan dapat dinilai oleh atasan.

#### 4.2.2.3 Sistem Pelayanan.

Selanjutnya dapat dijelaskan indikator-indikator sistem pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan publik adalah:

1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain merupakan faktor pendukung dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Gedung dan kebersihan yang baik serta penataan ruangan yang rapi juga merupakan persyaratan di dalamnya.

Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang terlihat adanya suatu kenyamanan dimana fasilitas yang disediakan sudah sangat memadai. Halaman parkir yang cukup luas yang terdapat diluar dan didalam, tempat pelayanan yang mudah dicari dan cukup luas, ketersediaan informasi dimana sudah terpasang beberapa papan-papan informasi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pelayanan, selain itu juga penataan ruangan yang rapi dan gedung yang bersih. Data-data tersebut dapat dilihat dari dokumentasi foto yang terlampir pada lampiran.

2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan.

Ada beberapa persyaratan dimana suatu informasi tentang pelayanan dapat dikatakan baik yaitu dengan adanya: Prosedur atau tata cara pelayanan; Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; Jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan salah seorang pemohon Surat Ijin Usaha Perdagangan, menyatakan :

“Saya masih kurang puas dengan informasi yang ada di Disperindag ini, karena persyaratan materai dan kartu keluarga yang tidak perlu dilegalisir sebagai persyarat administratif tidak dicantumkan dan juga tidak ada denah kantor sehingga apabila harus mengurus Surat Ijin Usaha Perdagangan di bidang perdagangan harus bertanya kepada pegawai di ruang kantor bagian depan. Semestinya denah kantor itu sangat penting agar masyarakat yang ingin menurus kepentingannya dapat langsung menuju lokasi yang dituju, di bidang perdagangan atau industri”.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
  2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
  3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
  4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
  5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.
3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu juga Dinas Perindustrian dan Perdagangan harus melihat sendi-sendi keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Dan selama ini berdasarkan hasil observasi yang saya dapat mengungkapkan bahwa tidak ada satupun pemohon Surat Ijin Perdagangan (SIUP) yang perlu meminta perlindungan hukum kepada pihak yang berwenang.

### 4.3 Analisis dan Interpretasi Data

#### 4.3.1 Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah :

- a) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan;
- b) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
- c) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- d) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- e) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- f) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- g) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- h) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Berdasarkan observasi yang saya dapatkan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang belum memiliki semua aspek-aspek yang menjadi indikator dari kualitas pelayanan penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) yaitu, kejelasan informasi, ketepatan waktu pelayanan.

#### 4.3.1.1 Persyaratan Administratif, Prosedur dan Mekanisme Penerbitan

Pelayanan publik adalah bentuk pelayanan atau kegiatan sektor publik yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material (hak dan kewajiban) dari organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sebagai suatu dinas pelayanan umum, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam melaksanakan aktivitasnya tentu saja mempunyai tujuan yang akan dicapai. Sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut maka dari tujuan yang akan dicapai adalah keberhasilan penyelenggaraan pelayanan masyarakat secara maksimal dilihat dari segi ketepatan prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian.

Sehubungan dengan persyaratan administratif yang diajukan wajib dipenuhi oleh pemohon dalam menerbitkan Surat Ijin Usaha Perdagangan sudah atau telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dan juga dalam hal ini prosedur pelayanan yang wajib dipenuhi instansi pemerintah sebagai pelayanan umum kinerja pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan oleh masyarakat yang berkepentingan pada umumnya sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Hal ini dapat diketahui bahwa pihak aparat yang bersangkutan dalam proses pelayanan hanya bersedia melayani kepentingan masyarakat yang sudah sesuai dengan prosedur. Yaitu petugas akan melakukan proses lebih lanjut apabila data yang diajukan masyarakat untuk mengajukan permohonan sudah memenuhi kelengkapan persyaratan dan sudah sesuai dengan data yang ada di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.

Berkaitan dengan pemenuhan kelengkapan persyaratan tersebut aparat seringkali menemui masyarakat yang mengajukan permohonan belum membawa persyaratan dengan lengkap, sehingga petugas yang bersangkutan belum dapat melayani dan memproses penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) lebih lanjut karena belum sesuai dengan persyaratan yang ada. Misalnya belum membawa foto copy NPWP, foto copy Kartu Keluarga dan sebagainya. Setelah diberi pengertian dan pemahaman oleh pegawai mereka mengerti dan kembali untuk melengkapinya. Dan bagi masyarakat yang sudah melengkapi persyaratan akan mendapatkan layanan

dari aparat sesuai kepentingannya.

Seringkali aparat juga menemui data yang diajukan masyarakat tidak sesuai atau cocok dengan data yang ada dalam file komputer sehingga petugas harus melakukan pembetulan terlebih dahulu. Hal tersebut terjadi karena pengisian data yang tidak valid. Misalnya kesalahan dalam pengisian Formulir Permohonan Pengajuan Surat Ijin Usaha Perdagangan oleh masyarakat dan sebagainya. Sehingga harus dilakukan perbaikan dengan melampirkan data pendukung yang bisa digunakan. Hal ini sedikit banyak mempengaruhi kelancaran proses pelayanan. Setelah data sudah benar dan cocok maka aparat bisa memproses dan melakukan pencetakan. Kemudian menyerahkan kembali kepada penduduk untuk ditandatangani dan meminta tandatangan dari berbagai pihak yang berwenang agar surat tersebut sah.

Dengan demikian, aparat selaku pelayanan masyarakat diharapkan dapat mengatur sedemikian rupa agar proses pelayanan dapat berjalan lancar antara lain dengan menetapkan prosedur dan mekanismenya serta menyebarluaskan kepada masyarakat di wilayahnya. Sehingga masyarakat mengerti dan memahami akan hal tersebut dan proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

#### **4.3.1.2 Waktu Penyelesaian, Masa Berlakunya Ijin dan Biaya Retribusi**

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jumlah waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Untuk dapat mendukung kelancaran pelayanan publik tersebut dibutuhkan aparat yang baik dan berkualitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat, yang harus mendapatkan penekanan adalah bekerja sesuai dengan tuntutan masyarakat, dengan tidak mengabaikan mekanisme pelaksanaan pelayanan itu sendiri. Salah satu tuntutan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan adalah ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan sebagaimana ketentuan disosialisasikan. Untuk dapat menghadapi hal tersebut selain dibutuhkan adanya kualitas aparat yang baik, juga sangat didukung oleh adanya sikap kedisiplinan serta sarana dan prasarana yang memadai agar tugas pekerjaan yang berkenaan dengan pelayanan masyarakat dapat dikerjakan dan

diselesaikan dengan tepat waktu.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar pelayanan aparat Dinas Perindustrian dan Perdagangan kepada masyarakat sudah cukup baik, meskipun masih perlu adanya perbaikan. Meskipun diakui masih ada kekurangan-kekurangan dalam pelayanan tersebut, akan tetapi pada dasarnya tidak disebabkan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan, melainkan kelalaian dari pihak lain. Seperti pengisian formulir Permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan yang banyak terjadi kesalahan dan ketidaklengkapan dalam pemenuhan persyaratan administratifnya. Dalam pengenaan biaya retribusi yang dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan kepada masyarakat pengurus permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan sudah sesuai dengan Keputusan Walikota Malang Nomor 490 Tahun 2004 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan. Dalam penarikannya sudah cukup baik dan transparan, dimana tidak pernah terjadi laporan kesalahan tentang tarif yang dikenakan. Tarif tersebut dikenakan kepada masyarakat secara seragam dalam artian tidak memandang kedudukan orang tersebut.

Waktu penyelesaian pelayanan kependudukan dalam hal ini pelayanan permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara Keputusan Walikota Malang Nomor 490 Tahun 2004 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan dengan pelaksanaan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Bahwasannya ketidaksesuaian ini dikarenakan oleh banyaknya kendala yang menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat seperti data pemohon yang kurang lengkap, persyaratan pengajuan kurang lengkap, beban kerja yang banyak namun tidak didukung dengan fasilitas yang memadai. Sehingga pada pelaksanaannya, waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian lebih dari 14 (empat belas) hari lamanya.

#### **4.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

##### **4.3.2.1 Struktur Organisasi**

Menurut Anderson (1972), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya.



Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.

Sementara itu dalam konsep lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn dalam Winarno 1997). Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi, menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan

mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwes dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

Untuk struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi dan apakah ada sumberdaya yang mapan. Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan. Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik. Di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang Struktur Organisasi dalam fungsinya untuk mendukung upaya peningkatan pelayanan publik sudah baik, ini dibuktikan dengan adanya kejelasan tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi, kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi dan kejelasan tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

#### **4.3.2.2 Kemampuan Aparat**

Siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia. Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang

dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik, sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas. Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Dan tuntutan tersebut telah dipenuhi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dimana Dinas ini sudah memiliki kemampuan aparat yang cukup baik.

#### **4.3.2.3 Sistem Pelayanan**

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan), bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks teroganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh. Sedangkan untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

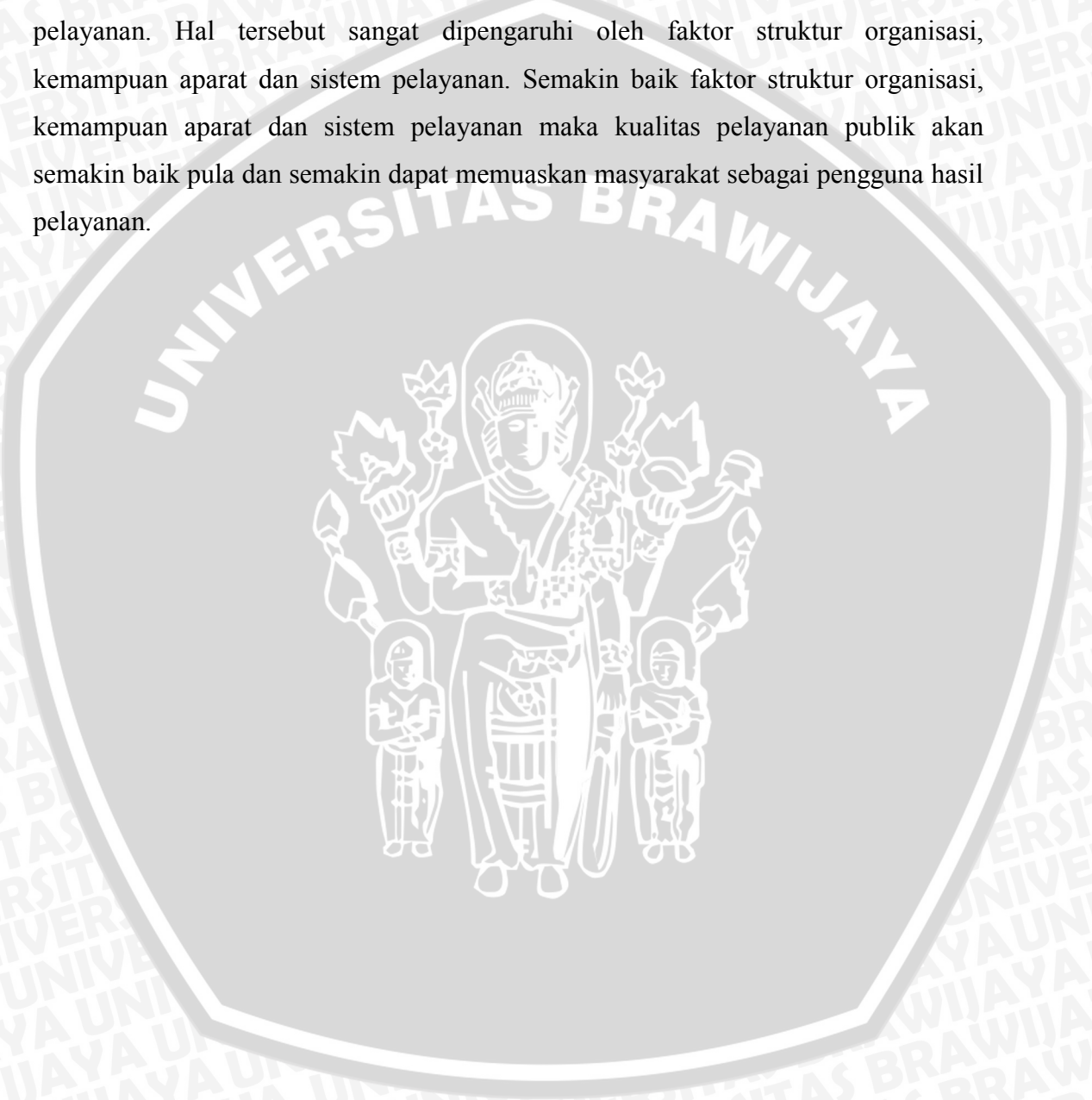
Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan sepeertinggi mahalnnya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Dinas Perindustrian dirasa sudah cukup baik dalam fungsinya melayani publik, hanya saja mungkin waktu penyelesaian pelayanan saja yang perlu diperbaiki sehingga akan dapat mengoptimalkan pelayanan bagi publik.

#### **4.3.2.4 Keterkaitan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama

lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil pelayanan.



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam memberikan pelayanan publik pada pelayanan permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan secara umum cukup baik, ini bisa dilihat dari, proses pelaksanaan tugas yang jelas, yang didalamnya mengatur dan memuat persyaratan administratif, prosedur 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. Akan tetapi waktu penyelesaian masih belum sesuai dengan ketentuan, yang disebabkan oleh adanya faktor penghambat kelalaian dari pemohon Surat Ijin Usaha Perdagangan itu sendiri.
2. Dilihat dari kepuasan masyarakat atas hasil kerja pelayanan yang rapi, teliti dan pelayanan yang ramah tamah dari pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan itu semua juga terdapat di dalam delapan elemen kunci *Total Quality Management (TQM)*.

### B. Saran

Dari uraian kesimpulan diatas, maka yang dapat penulis sarankan adalah:

1. Untuk memperlancar dan mempercepat proses pelayanan yang diperlukan, perlu adanya pedoman pelayanan yang jelas dimana didalamnya mengatur tentang persyaratan, prosedur pelayanan, tarif yang jelas serta batas waktu penyelesaian pelayanan, baik yang dituangkan dalam buku panduan atau papan pengumuman maupun media informasi lainnya. Transparansi dalam pelayanan publik akan sangat diharapkan oleh masyarakat selaku pengguna jasa layanan agar tidak ada lagi keragu-raguan tentang proses layanan yang mereka lakukan. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan membuat sebuah peraturan secara tertulis mengenai prosedur pelayanan

yang meliputi persyaratan, biaya serta waktu penyelesaian pelayanan dan kemudian menempelkannya di sebuah tempat dimana masyarakat sebagai pengguna layanan dapat melihat dengan mudah sehingga tanpa bertanya pun mereka bisa mengetahui dan tidak ada keraguan lagi tentang proses pelayanan publik.

2. Memperbanyak intensitas kegiatan sosialisasi tentang syarat-syarat administratif permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), sehingga diharapkan persyaratan permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) yang kurang lengkap dari warga jarang terjadi.
3. Hendaknya lebih sering lagi diadakan pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus untuk para pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.karena apabila Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki terkait para pegawainya baik akan semakin mempercepat proses kemajuan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.
4. Tingkat pelayanan kepada publik perlu ditingkatkan lagi, dilihat dari kenyataan di lapangan, Mengingat masih banyaknya masyarakat yang masih kurang paham baik bentuk pelayanan permohonan Surat Ijin Usaha Perdagangan maupun mekanisme pelaksanaannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Islamy, Irfan. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang : Program Pasca Sarjana.
- Moerdiono. 1992. *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan : Beberapa Pemikiran Pemecahan*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Moleong, Lexi J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Moleong, LJ. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. As. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: how The Enterprenrial Spirit is Transforming The Public sector*. Addison weasley company Inc. NewYork.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Soedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung : Mandar Maju.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. LAN RI: Jakarta.
- Sugiyono. 1998. *Metode Penelitian Administratif*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi: Yogyakarta.
- Utomo, Warsito, 1997, Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, volume 1.
- \_\_\_\_\_ · Keputusan MENPAN No. 81/1993, tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*.
- \_\_\_\_\_ · Keputusan MENPAN No. 63 Kep/M.Pan/dan/2003, tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- \_\_\_\_\_ · Keputusan Walikota Malang No. 490 Tahun 2004 tentang *Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Perindustrian dan Perdagangan*.

\_\_\_\_\_. 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*.

\_\_\_\_\_. Peraturan Walikota Malang Nomor 56 Tahun 2008 tentang *Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan*.

Internet :

Rewansyah, Asmawi. 2007. *Informasi Rekrutmen dan Seleksi Kepala Biro Hubungan Masyarakat di KPK*. <http://www.kpk.go.id> (26 November 2008)

Siswoyo. 2008. *Reformasi Birokrasi Menuju Pelayanan Yang Efektif dan Efisien Kepada Masyarakat*. <http://www.siswoyo22.wordpress.com> (20 Oktober 2008)

Muluk, Khairul M.R. *New Public Service Dan Pemerintahan Lokal Partisipatif*. <http://www.publik.brawijaya.ac.id>

[www.perindagkop.malangkota.go.id](http://www.perindagkop.malangkota.go.id)

[www.pustaka-online.com](http://www.pustaka-online.com)

(<http://unpan1.un.org/introdoc/groups/public/document/clad/unpan000163.pdf>)