

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP)  
DALAM PENERBITAN SURAT IZIN USAHA  
PERDAGANGAN (SIUP) KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh :**

**Nurhamim Anugrah**

**07121001115**

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA  
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) DALAM PENERBITAN  
SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) KOTA  
PALEMBANG

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara

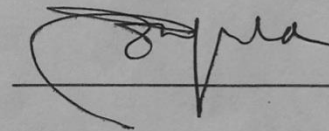
Oleh:

NURHAMIM ANUGRAH  
07121001115

Telah disetujui Oleh Dosen Pembimbing, Mei 2018

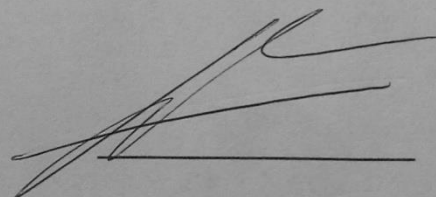
Pembimbing I

**Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si**  
NIP. 1978051220071221003



Pembimbing II

**Dra. Martina, M.Si**  
NIP. 196603051993022001



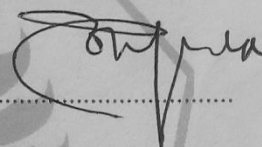
## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Palembang” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 05 Juni 2018.

Indralaya, 05 Juni 2018

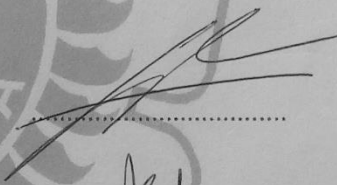
Ketua:

1. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si  
NIP. 1978051220071221003



Anggota:

1. Dra. Martina, M.Si  
NIP. 196603051993022001



2. Ermanovida, S.Sos., M.Si  
NIP. 196911191998032001



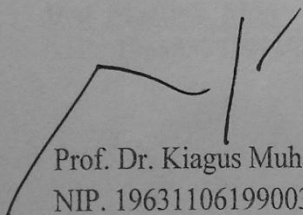
3. HoirunNisyak, S.Pd, M.Pd  
NIP. 197803022002122002



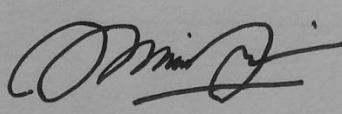
Mengetahui:

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## **Motto dan Persembahan**

**Motto :**

**“Tak peduli bagaimana lingkunganmu, tak peduli bagaimana sifat dan karakter di sekelilingmu, karena diri sendirilah yang mampu menyaring mana yang benar dan salah”.**

**(Nurhamim Anugrah)**

**Atas Rahmat Allah SWT,**

**Skripsi Ini Kupersembahkan Kepada :**

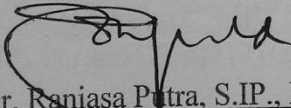
- 1. Kedua orangtuaku Ayah dan Ibuku,**
- 2. Saudaraku,**
- 3. Sahabat-sahabat terbaikku,**
- 4. Almamater kebanggaanku.**

## ABSTRAK

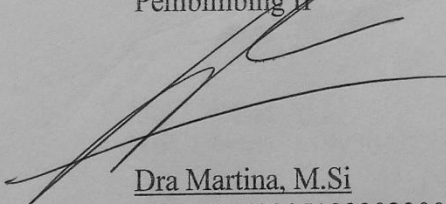
Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Palembang dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Latar belakang dari skripsi ini adalah tidak sesuainya rekapitulasi pendaftaran surat izin usaha perdagangan dengan rekapitulasi surat keputusan yang diterbitkan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta ketidaksesuaian jangka waktu penyelesaian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, mengambil lokasi penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Palembang. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Agus Dwiyanto yaitu, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Berdasarkan hasil analisis dan penelitian di lapangan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Palembang dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan pada dimensi Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas sudah sesuai dengan katakteristik yang telah ditentukan. Ada beberapa hambatan yang sedikit menjadi kendala yaitu tidak tersedianya spanduk, x-banner atau informasi lainnya yang menyebutkan tentang persyaratan mengenai pelayanan perizinan. Setidaknya dibuatkan beberapa spanduk atau x-banner dengan dipilih perizinan yang sering dibuat. Sehingga memudahkan masyarakat yang tidak bisa menggunakan TV monitor.

Kata Kunci : Kinerja, Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu, Surat Izin Usaha Perdagangan, dan Dimensi

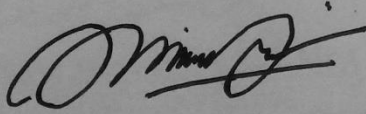
Pembimbing I

  
Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si  
NIP. 197805122002121003

Pembimbing II

  
Dra Martina, M.Si  
NIP. 196603051993022001

Indralaya, Juli 2018  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sriwijaya

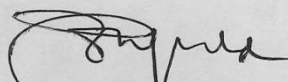
  
Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## ABSTRACT

*This research aimed at finding out how the performance of the Department of Investment and One Stop Integrated Services of Palembang City in the Issuance of Trade Business License. The background of this research is the incompatibility of the recapitulation of registration of trading business licenses with the recapitulation of published decree in the Department of Investment and One Stop Integrated Services and non-conformity of the settlement period. The method that used in this research of Agus Dwiyanto's theory, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. Based on the results of analysis and research in the field, it can be concluded that the Department of Investment and One Stop Integrated Services of Palembang City in the Issuance of Trade Business License on the dimensions of Service Quality, Responsiveness, Responsibility, and Accountability are in accordance with the catamaterials that have been determined. There are several obstacles that are a bit of a constraint, namely the unavailability of banners, x-banners or other information stating the requirements regarding licensing services. At least some banners or x-banners with selected permissions are created. So that makes it easy for people who can not use TV monitor.*

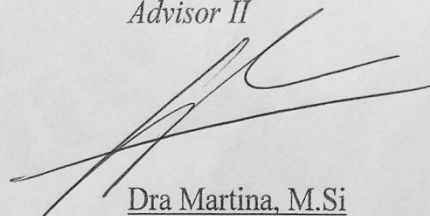
*Keywords: Performance, Department of Investment and One Stop Integrated Services, Trade Business License, and Dimension*

*Advisor I*



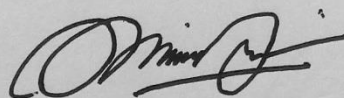
Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si  
NIP. 197805122002121003

*Advisor II*



Dra Martina, M.Si  
NIP. 196603051993022001

*Indralaya, July 2018*  
*Chairman of the Departmen of Administration Public*  
*Faculty of Social and Political Science*  
*Sriwijaya University*



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## KATA PENGANTAR

Terimakasih atas segala cinta dan kasih penulis ucapkan atas segala karunia Sang Maha Segalanya, Allah SWT sehingga dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan Kota Palembang”**.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Atas segala hal yang terlewat dan dengan selesainya skripsi ini, penulis berterimakasih kepada berbagai pihak yang selama ini membantu dalam berbagai hal selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. ALLAH S.W.T sebagaimana pencipta yang mengabulkan do'a dan harapan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sucipto dan Ibu Sujarwani, yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan dan pengorbanan yang tiada henti-hentinya.
3. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Dra. Martina, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Periode 2014-2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, memberikan kritik, masukan dan saran yang membangun bagi penulis sehingga sampai menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Martina, M.Si selaku Pembimbing Akademik dan sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, kritik, masukan dan saran yang membangun bagi penulis sehingga sampai menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staf pegawai Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, yang telah mendidik penulis dari tahun 2012 sampai sekarang.

9. Bapak/Ibu semua pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang yang telah banyak membantu dan senantiasa selalu sabar dalam memberikan data-data dan keperluan yang mendukung penyelesaian skripsi ini..

10. Almamater kebanggaanku.

Semoga amal baik Bapak/Ibu, saudara dan teman-teman akan mendapat imbalan dan balasan dari Allah SWT, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna maka kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah yang lebih baik sangat diharapkan guna penyempurnaan skripsi ini dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Indralaya, Juli 2018

Penulis

Nurhamim Anugrah



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
a. Manfaat Teoritis.....	13
b. Manfaat Praktis.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Landasan Teori.....	14
a. Kinerja.....	14
b. Indikator Kinerja.....	15
c. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP).....	20
d. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).....	22
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Defenisi Konsep.....	28
C. Fokus Penelitian.....	29
D. Jenis dan Sumber Data.....	31

E. Informan Penelitian .....	31
F. Teknik Pengumpulan Data .....	32
a. Observasi .....	32
b. Wawancara .....	32
c. Dokumentasi.....	33
G. Teknik Keabsahan Data .....	33
H. Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
1. Kota Palembang .....	37
2. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang (DPM-PTSP) .....	38
3. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) .....	40
4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP).....	41
5. Struktur Organisasi.....	42
6. Sumber Daya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang.....	45
B. Hasil dan Pembahasan .....	48
1. Kualitas Layanan.....	48
2. Responsivitas.....	56
3. Responsibilitas .....	67
4. Akuntabilitas .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	89
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Data Rekapitulasi Pendaftaran dan Surat Keputusan Permohonan Izin Usaha Perdagangan Tahun 2015 – 2016 .....	9
2. Jumlah SK SIUP yang Diterbitkan dan Waktu Penyelesaiannya dari Januari-Desember 2016 .....	10
3. Fokus Penelitian .....	30
4. Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang Berdasarkan Golongan .....	45
5. Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang Berdasarkan Jabatan .....	45
6. Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang Berdasarkan Pendidikan .....	46
7. Kondisi Sarana dan Prasarana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang .....	46
8. Seragam Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang .....	49
9. Data Inventaris .....	58
10. Sarana Penunjang .....	62
11. Hasil Temuan Penilaian Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang .....	83

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Alur Prosedur Pembuatan SIUP .....	8
2. Kerangka Pemikiran .....	26
3. Letak Geografis Kota Palembang.....	38
4. Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Palembang .....	44
5. Seragam Pegawai DPM-PTSP Kota Palembang Hari Jumat mengenakan Pakaian Khas Melayu Palembang .....	51
6. Prosedur / Alur Pembuatan SIUP .....	53
7. Kotak Saran .....	60
8. Loket Pengaduan .....	60
9. Ruang Tunggu .....	65
10. TV LCD.....	65
11. Area Bermain Anak-Anak.....	66
12. TV Monitor DPM-PTSP Kota Palembang.....	69
13. Fasilitas Absen Sidik Jari DPM-PTSP Kota Palembang.....	74
14. Pintu Masuk otomatis .....	77
15. Satpam Memberikan Salam.....	77
16. Spanduk Ketika Baru Memasuki DPM-PTSP.....	78
17. Proses Antrian di DPM-PTSP Kota Palembang.....	80
18. Touchscreen Antrian untuk Pengambilan Nomor Antrian .....	80

## **DAFTAR SINGKATAN**

DPM-PTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
SIUP	: Surat Izin Usaha Perdagangan
KPPT	: Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
SK	: Surat Keputusan
PT	: Perseroan Terbatas
SOP	: Standar Operasional Prosedur
BPPT	: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Tugas .....	91
2. Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi.....	92
3. Surat Izin Penelitian .....	93
4. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing I .....	96
5. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing II.....	98
6. Lembar Revisi Seminar Proposal .....	100
7. Pedoman Wawancara .....	104
8. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2009 perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	107
9. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	121

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, administrasi publik akan memainkan sejumlah peran penting dalam merumuskan kebijakan-kebijakan/kegiatan-kegiatan/program-program yang bertujuan untuk Negara, oleh pemerintah mulai dari pusat desa, dan menyelenggarakan pelayanan publik guna mewujudkan salah satu tujuan utama dibentuknya Negara, yakni kebahagiaan bagi masyarakat.

Organisasi publik merupakan penyelenggara pemerintahan dan pelayan bagi warga negara. Peran organisasi publik sangat sentral dalam sistem pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sehingga terciptanya suatu kinerja yang tinggi dalam organisasi publik perlu diupayakan agar penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara efektif, efisien dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang semakin kompleks.

Karakteristik negatif tentang birokrasi di Indonesia seperti yang dikemukakan Jay Shafritz dan Russel dalam Ruky (2002:32) seperti inefisiensi, kaku, prosedural, lamban, berbelit-belit dan korup terlanjur melekat dalam persepsi masyarakat tentang birokrasi yang ada di Indonesia. Meskipun setiap instansi pemerintah telah mengadakan perbaikan dan meningkatkan yang signifikan setiap tahunnya, namun masih dirasa kurang. Peningkatan kinerja menjadi salah satu faktor utama untuk memperbaiki kondisi birokrasi di Indonesia. Adanya evaluasi kinerja dalam suatu organisasi menunjukkan bahwa suatu organisasi itu mulai berusaha untuk mengupayakan peningkatan kinerja yang optimal. Oleh karenanya penilaian terhadap kinerja suatu organisasi merupakan suatu kegiatan yang sangat penting bagi organisasi, karena dapat dipakai sebagai ukuran penilaian keberhasilan suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu bahkan penilaian tersebut juga dapat

dijadikan sebagai input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja pada organisasi selanjutnya.

Ruang lingkup pelayanan itu sendiri meliputi berbagai macam aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas dan kompleks. Kinerja organisasi yang baik sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang mengutamakan kepuasan pelanggan (masyarakat). Selama ini birokrasi di Indonesia belum mampu menunjukkan kondisi prima sesuai dengan harapan masyarakat. Kondisi tersebut merupakan salah satu ketidakberhasilan kinerja birokrasi dalam upaya menuju *Good Governance*. *Good Governance* itu sendiri mempunyai arti sebagai suatu cara mengatur pemerintahan yang baik dengan memberikan pelayanan publik secara efisien, memiliki sistem pengadilan yang dapat diandalkan dan memiliki akuntabilitas publik. Karakteristik *Good Governance* mencakup partisipasi, aturan hukum, transparansi, *responsiveness*, berorientasi consensus, efektivitas dan efisiensi, visi strategis, akuntabilitas (UNDP,1997:7). *Governance* suatu negara dikatakan baik atau buruk dapat dilihat dari kemampuan suatu pemerintahan dalam melaksanakan prinsip-prinsip tersebut.

Guna mencapai suatu pelayanan publik yang baik memang banyak hal-hal yang perlu diperbaiki dan salah satunya melakukan pembaharuan birokrasi. Birokrasi harus bisa mengurangi bebannya dalam pengambilan keputusan dengan membaginya kepada lebih banyak orang yang mana memungkinkannya lebih banyak keputusan dibuat kebawah atau kepada pinggiran ketimbang mengkonsentrasikannya pada pusat yang akhirnya menjadi stres dan tertekan sehingga menjadi tidak berfungsi baik dalam memberikan pelayanan publik. Desentralisasi ini akan menciptakan birokrasi yang lebih fleksibel, efektif, inovatif, serta menumbuhkan motivasi kerja daripada yang tersentralisasi. (Agung Kurniawan, 2005 : 6).

Salah satunya adalah evaluasi kinerja terhadap Dinas Penanaman Modal dan



Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu itu sendiri merupakan SKPD baru hasil penggabungan DKPMD Kota Palembang dan KPPT Kota Palembang sesuai amanat Perpres 97 Tahun 2014 bahwa penyelenggaraan PTSP oleh Pemerintah Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten/Kota. Sama halnya dengan instansi publik yang lain, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Palembang juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat, yang mana didukung oleh faktor kinerja yang baik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palembang merupakan unsur pendukung tugas walikota di bidang Pelayanan Perizinan kewenangan yang dimiliki Pemerintah Kota sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 10 tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Palembang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh Kepala Kantor yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah Kota Palembang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok Melaksanakan Koordinasi dan Menyelenggarakan Pelayanan Administrasi di Bidang Perizinan secara Terpadu dengan prinsip koordinasi integrasi, sinkronisasi, keamanan dan kepastian.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang sangat beragam, didalamnya terdapat berbagai jenis pelayanan bidang perizinan dan non perizinan, yaitu :

1. Keterangan Rencana Kota
2. Keterangan Kajian Lingkungan (SPPL)
3. Keterangan Hygienis dan sanitasi
4. Ijin Pemanfaatan Rawa
5. Ijin Operasional Biro Jasa Reklame
6. Ijin Penyelenggaraan Reklame
7. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
8. Ijin Gangguan

9. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
10. Ijin Usaha Industri
11. Ijin Wajib Daftar Perusahaan (TDP)
12. Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
13. Ijin Pemakaman dan Pengabuan Jenazah
14. Ijin Penyelenggaraan Optik
15. Ijin Penyelenggaraan Apotik
16. Ijin Penyelenggaraan Toko Obat
17. Ijin Penyelenggaraan Sarana Pelayanan Medik Dasar
18. Ijin Praktek Apoteker
19. Ijin Tenaga Teknis Kefarmasian
20. Ijin Praktik Bidan
21. Ijin Praktik Perawat
22. Ijin Kerja Perawat Gigi
23. Ijin Usaha Perikanan
24. Ijin Pemotongan Hewan
25. Ijin Pemanfaatan Jalan Kota Utilitas
26. Ijin Pembuangan Limbah Cair
27. Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
28. Ijin Trayek
29. Ijin Penyelenggaraan Praktek Dokter dan Dokter Gigi
30. Ijin Panti Pijat Urut Tradisional (PPUT) dan Panti Pijat Urut Modern (PPUM)
31. Ijin Salon Kecantikan dan Pemangkas Rambut
32. Rekomendasi untuk Ijin Pembangunan Pelabuhan Pengumpan Lokal
33. Rekomendasi untuk Ijin Pembangunan Pelabuhan Sungai dan Danau
34. Rekomendasi untuk Ijin Pembangunan Pelabuhan
35. Rekomendasi untuk Ijin Pengoperasian Pelabuhan
36. Rekomendasi untuk Pengelolaan Terminal Khusus untuk Kepentingan Sendiri
37. Rekomendasi untuk Ijin Salvage dan Pekerjaan Bawah Air
38. Rekomendasi untuk Ijin Penggunaan Perairan Pelabuhan
39. Rekomendasi Pemakaian Badan Jalan
40. Ijin Penyimpanan Kendaraan/Pool
41. Ijin Insidentil
42. Ijin Dispensasi
43. Ijin Pengedaran dan Penjualan Minuman Beralkohol pada tempat-tempat tertentu
44. Tanda Daftar Gudang
45. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba
46. Ijin Usaha Pusat Perbelanjaan dan Ijin Usaha Toko Modern
47. Pendaftaran Penanaman Modal
48. Ijin Prinsip Penanaman Modal
49. Ijin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
50. Ijin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
51. Ijin Usaha, Ijin Usaha Perluasan, Ijin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Merger)
52. Perpanjangan Ijin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA) bagi Tenaga Kerja Asing yang lokasi kerjanya di 1 (satu) Kabupaten/Kota.  
(Sumber: BPM-PTSP Kota Palembang)

Kota Palembang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dapat kita lihat dari menjadinya Kota Palembang selama dua kali berturut – turut menjadi tuan rumah dalam ajang olahraga bertaraf internasional. Dengan adanya event ini maka iklim investasi di Kota Palembang pun semakin meningkat, terbukti dengan dibangunnya pusat perbelanjaan dan sejumlah hotel di beberapa titik kota. Program peningkatan pariwisata pun semakin gencar dilakukan oleh walikota Palembang. Adanya investasi dan berbagai program pemerintah kota yang bertujuan menarik pihak luar untuk datang ke Palembang, menyebabkan tumbuhnya iklim usaha yang signifikan. Usaha-usaha tersebut dapat menambah lapangan kerja dan mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) memiliki peran penting karena melihat kota Palembang yang sudah maju memerlukan fungsi-fungsi pemerintah dalam menjalankan usahanya. Melihat banyaknya perkembangan usaha dari skala mikro, skala besar, skala menengah, sampai dengan skala kecil, seperti mall, hotel, salon, rumah sakit, perusahaan perseorangan dan tempat usaha lainnya yang berada di wilayah Palembang memerlukan perijinan. Ini dilakukan agar tetap terjaga stabilitas hukum maupun ekonomi di negara kita umumnya dan kota Palembang pada khususnya.

DPM-PTSP Palembang memberikan pelayanan administratif salah satunya berupa penerbitan perijinan di bidang perdagangan yang berupa Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP). Segala investasi dan jenis usaha sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 46/M-DAG/PER/9/2009 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan Secara Simultan Bagi Perusahaan Perdagangan, yang dilakukan oleh masyarakat wajib mempunyai payung hukum yaitu dengan memiliki

SIUP. SIUP berlaku untuk melakukan kegiatan usaha perdagangan di seluruh wilayah Republik Indonesia selama perusahaan masih menjalankan kegiatan usaha perdagangan walaupun SIUP diterbitkan oleh pejabat penerbit SIUP di setiap Kabupaten dan Kota di masing-masing domosili perusahaan.

Adapun jenis usaha yang wajib memiliki dan tidak memiliki siup memiliki kriteria sebagai berikut :

#### 1. SIUP Kecil

SIUP Kecil wajib dimiliki oleh perusahaan dengan modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya sampai dengan Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

#### 2. SIUP Menengah

SIUP Menengah wajib dimiliki oleh perusahaan dengan modal 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.

#### 3. SIUP Besar

SIUP Besar wajib dimiliki oleh perusahaan dengan modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya si atas Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

#### 4. SIUP Perseroan Terbuka (Tbk)

SIUP ini wajib dimiliki oleh perusahaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang berstatus Perseroan Terbuka dan telah menjual saham perusahaan paling banyak 49%

dari seluruh jumlah saham perusahaan kepada badan usaha dan/atau perorangan asing melalui penawaran secara umum dan terbuka.

#### 5. SIUP Mikro

SIUP yang dapat diberikan kepada Perusahaan Perdagangan Mikro, dengan modal dan kekayaan bersih seluruhnya tidak lebih dari Rp. 50 Juta.

Berikut ini jenis usaha yang dikecualikan atau tidak wajib memiliki SIUP sesuai dengan peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan, yaitu :

- a. Cabang perusahaan atau perwakilan perusahaan
- b. Perusahaan kecil perorangan yang:
  - 1) tidak berbentuk Badan Hukum atau Persekutuan
  - 2) diurus, dijalankan atau dikelola sendiri oleh pemiliknya atau anggota keluarga/kerabat terdekat
- c. Pedagang keliling, pedagang asongan, pedagang pinggir jalan atau pedagang kaki lima.

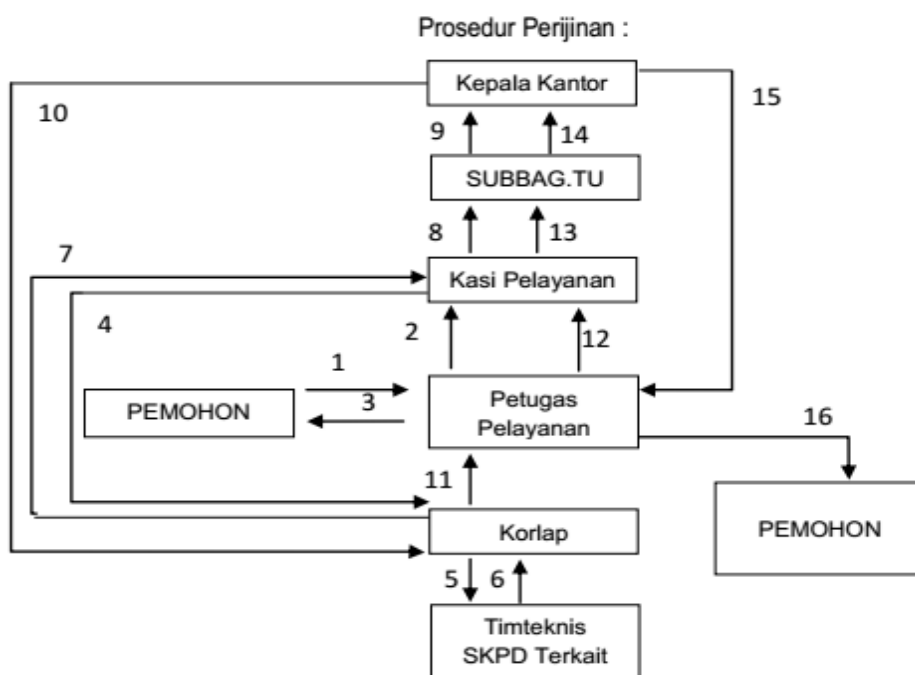
Berikut ini merupakan syarat dan ketentuan yang diperlukan untuk membuat SIUP, yaitu :

1. Surat Permohonan
2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Paspor Direktur utama atau penanggung jawab
3. Pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar untuk Direktur atau Penanggung jawab
4. Fotokopi akta pendirian perusahaan
5. Data akta pendirian perseroan yang telah diketahui oleh kementerian hukum dan HAM
6. Fotokopi akta perubahan pendirian perseroan (kalau ada)
7. Fotokopi keputusan pengesahan sebagai badan hukum
8. Fotokopi surat ijin gangguan

9. Melampirkan neraca awal perusahaan
10. Fotokopi ijin usaha atau surat keterangan yang dipersamakan dengan itu yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang (contoh : rekomendasi BKSDA untuk bidang usaha penjualan hewan langka dan tumbuhan langka)

Gambar dibawah ini merupakan mekanisme dan prosedur dalam melakukan pembuatan SIUP

**Gambar 1**  
**Alur Prosedur Pembuatan SIUP**



Sumber : Standar Operasional Prosedur (SOP) DPM-PTSP  
Keterangan :

1. Memperoleh informasi mengenai perijinan yang akan diajukan atau mendaftarkan berkas permohonan
2. Memberikan keterangan atau memeriksa berkas permohonan, jika lengkap data akan di input ke sistem sipperi, cetak tanda terima, paraf, routing sistem ke Kasi Pelayanan
3. Menyerahkan tanda terima pendaftaran ke pemohon
4. Memeriksa berkas permohonan, stempel, paraf, routing dan diserahkan ke korlap
5. Melakukan penjadwalan pemeriksaan lapangan, jika di perlukan pemeriksaan lapangan oelh tim teknis, jika tidak langsung di serahkan ke petugas pelayanan untuk cetak surat izin (line 11)
6. Melakukan pemeriksaan lapangan, mengisi rekomendasi hasil pemeriksaan lapangan yang telah disetujui atau tidak lalu diserahkan kembali ke korlap

7. Penelitian hasil rekomendasi tim teknis SKPD terkait, paraf, dan di serahkan ke kasi pelayanan
8. Penelitian hasil rekomendasi, paraf dan diteruskan ke Kasubbag TU
9. Penelitian hasil rekomendasi, paraf dan diteruskan ke kepala kantor
10. Penelitian hasil rekomendasi, penandatanganan dan diserahkan ke korlap
11. Penelitian hasil rekomendasi dan diteruskan ke petugas pelayanan
12. Cetak surat izin / surat penolakan, paraf, routing sistem ke kasi pelayanan
13. Pemeriksaan surat izin / surat penolakan, paraf, routing sistem ke Kasubbag TU
14. Pemeriksaan surat izin / surat penolakan, paraf, routing sistem ke kepala kantor
15. Pemeriksaan surat izin / surat penolakan, penandatanganan dan routing sistem ke petugas pelayanan
16. Menyerahkan surat izin / surat penolakan ke pemohon

Jangka waktu penyelesaian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil adalah 6 hari kerja, sedangkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) menengah, besar adalah 9 hari kerja. Tabel berikut ini merupakan rekapitulasi pendaftaran dan surat keputusan permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tahun 2015 – 2016, sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Data Rekapitulasi Pendaftaran dan Surat Keputusan Permohonan Izin Usaha Perdagangan Tahun 2015 – 2016**

	NAMA IJIN (PERMOHONAN)	REKAPITULASI PENDAFTARAN	REKAPITULASI SURAT KEPUTUSAN
1	Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)		
	1 - SIUP Kecil	1161	1136
	2 - SIUP Menengah	268	253
	3 - SIUP Besar	49	39
	4 - SIUP Mikro	61	55
	5 - SIUP Paralel	2566	2294
	<b>TOTAL Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) -</b>	<b>4105</b>	<b>3777</b>
2	Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)		
	1 - SIUP Kecil	271	239
	2 - SIUP Menengah	622	584
	3 - SIUP Besar	49	37
	4 - SIUP Mikro	16	18
	5 - SIUP Paralel	2119	1869
	<b>2016</b>	<b>3077</b>	<b>2747</b>

Sumber : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa adanya perbedaan jumlah antara rekapitulasi pendaftaran dengan rekapitulasi surat keputusan yang terjadi di tahun 2015 – 2016. Misalnya saja seperti yang terjadi di tahun 2015, jumlah pemohon SIUP ada 4105 orang, tapi SK SIUP yang terbit hanya 3777. Sama halnya dengan tahun berikutnya terjadi ketidaksesuaian antara jumlah pemohon dengan SK SIUP yang diterbitkan. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa penumpukan berkas pemohon. Sehingga proses pengerjaan perijinannya diakumulasikan pada bulan-bulan berikutnya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh ibu Ruri Fransiska, S.E., M.Si, selaku Kepala Subbidang Perizinan Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Pariwisata, sebagai berikut :

“Iya memang ada perbedaan antara jumlah Rekapitulasi Pendaftaran dengan Surat Keputusan. Hal ini terjadi karena adanya beberapa penumpukan berkas permohonan. Ini disebabkan karena adanya beberapa pemohon yang kurang lengkap dalam melengkapi syarat-syarat yang sudah ditentukan, sehingga kami selaku BPM-PTSP menunda dulu sampai pemohon melengkapi persyaratan”.  
(wawancara, 20 Februari 2017)

Akibat dari penumpukan berkas ini adanya ketidaksesuaian jangka waktu penyelesaian yang telah ditetapkan dalam SOP DPM-PTSP yang mengatakan bahwa untuk penyelesaian SIUP hanya memakan waktu 6 hari kerja untuk SIUP kecil, dan 9 hari kerja untuk SIUP menengah dan besar. Dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2**  
**Jumlah SK SIUP yang diterbitkan dan Waktu Penyelesaiannya Dari Bulan Januari – Desember 2016**

Bulan	Jumlah SK SIUP yang diterbitkan	Proses Penyelesaian SIUP dalam waktu 6 dan 9 hari	Proses Penyelesaian SIUP lebih dari 6 dan ( hari
Januari	198	144	54
Februari	225	146	79
Maret	264	160	104
April	257	163	94
Mei	245	157	88



Juni	227	152	75
Juli	212	140	72
Agustus	195	126	69
September	241	156	85
Oktober	228	155	73
November	221	145	76
Desember	234	148	86
<b>Jumlah</b>	<b>2747</b>	<b>1792</b>	<b>955</b>

Sumber : DPM-PTSP Kota Palembang

Dari tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa dari 2747 SK SIUP yang sudah diterbitkan dari bulan Januari sampai Desember 2016 terdapat 1792 pemohon yang proses pembuatan SIUP-nya sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Dan sisanya yaitu 955 pemohon yang proses pembuatan SIUP-nya tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Menanggapi data statistik tersebut, bapak Drs. Ratu Dewa, M.Si, selaku Kepala DPM-PTSP Kota Palembang memberikan penjelasan sebagai berikut :

“Kalau mas lihat data-data tersebut memang durasi waktu yang dibutuhkan untuk memproses SK sampai jadi lebih banyak yang molor dari waktu yang ditentukan. Tetapi hal tersebut bukannya kami (DPM-PTSP Palembang) tidak taat prosedur. Pada dasarnya administratif kami sudah sangat taat pada prosedur tetapi dari segi teknis dalam hal ini Dinas Perdagangan dan Perindustrian yang berwenang untuk cek lapangan belum bisa dikatakan taat. Terkadang juga mass, kendala justru ditemukan dari pihak pemohon sendiri yang terlalu lama melengkapi syarat-syarat yang kurang sehingga menjadikan waktu pengurusan SIUP bisa molor lebih dari waktu yang telah ditentukan.”  
(wawancara, 9 November 2017)

Selain data statistik yang ada di atas, saya juga menemukan adanya ketidaksesuaian waktu dalam penerbitan SIUP. Hal ini sesuai dengan fakta yang saya temukan dalam artikel seputar Sumatera Selatan, sebagai berikut :

“Hal ini dirasakan sendiri oleh kami “PT CIMS” saat mencoba mengajukan perijinan usaha paralel (SIUP, Ijin Gangguan Ringan, TDP). Proses pengajuan perijinan dengan nomor

16/0803.3137.027.V.2016 yang dijanjikan dan sesuai SOP BPM-PTSP Kota Palembang selesai dalam tempo 15 hari kerja ternyata sampai saat ini sudah 30 hari kerja belum selesai juga. Pengajuan Berkas lengkap tanggal 16 Mei 2016 dan selesai pada 16 Juni 2016". (Seputar Sumatera Selatan, Jumat 17 Juni 2016)

Dari pernyataan diatas bahwa adanya ketidaksesuaian waktu penerbitan yang telah ditentukan dalam SOP DPM-PTSP, yang mana dijelaskan bahwa penyelesaian waktu untuk pembuatan SIUP memakan waktu 6-9 hari kerja. Namun faktanya, dapat dilihat bahwa pengajuan berkas yang diajukan oleh PT CIMS terhitung pada tanggal 16 Mei 2016 dan selesai pada tanggal 16 Juni 2016.

Fenomena yang terjadi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadikan latar belakang dalam pembuatan skripsi ini dan menitik beratkan pada kinerjanya. Hal ini dikarenakan tidak sesuainya jangka waktu penyelesaian SIUP yang telah ditentukan, dan adanya peningkatan surat yang gagal dalam pembuatan SIUP. Sehingga penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan penelitian ini adalah bagaimana Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di kota Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dalam memberikan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di kota Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

1. Manfaat Praktis Dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai teori tentang kinerja sebuah pemerintahan daerah terkait masalah pelayanan perijinan.
2. Sebagai referensi bagi peneliti lain dalam mengadakan suatu penelitian tentang masalah kinerja penerbitan perijinan.
3. Disusun sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata satu jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

b. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang

Sebagai suatu bahan rekomendasi dan pertimbangan dalam membuat suatu kebijakan berikutnya untuk meningkatkan kinerja khususnya yang berkaitan dengan pelayanan perijinan, umumnya pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah.

c. Bagi Penulis dan Masyarakat

1. Digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (strata satu) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Dapat di gunakan untuk reverensi bagi penelitian selanjutnya, yang berkaitan dengan permasalahan diatas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Keban, Yeremias T. 2004. *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Kurniawan, Agus. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Milles dan Huberman. 2000. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nogi, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Pasalong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Prawirosentono, Suyadi. 1992. *Kebijakan Kerja Karayawan*. Yogyakarta: BPF
- Ruky, Achmad S. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

### **Peraturan dan Perundangan - undangan**

- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2009 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan
- Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 10 tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Palembang
- Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu