

# **IMPLEMENTASI PERIZINAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN SECARA ELEKTRONIK DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KEBAYORAN BARU JAKARTA SELATAN**

Novida Anggraini

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Email : [adivirgo@gmail.com](mailto:adivirgo@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Perizinan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Secara Elektronik Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu penelitian dengan menggambarkan fenomena-fenomena yang ditemukan dilapangan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta dan aslinya. Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan : (1) Pelaksanaan perizinan pembuatan surat izin usaha secara elektronik sudah dikatakan cukup baik karena pelaku usaha merasa puas dengan adanya pembuatan surat izin secara elektronik tersebut; (2) Organisasi yang terdapat di Pelayanan Terpadu Satu pintu sudah dikatakan baik, karena memudahkan pelaku usaha yang tidak mengerti pembuatan surat izin usaha perdagangan secara elektronik secara langsung; (3) Berdasarkan pembahasan perizinan pembuatan surat izin usaha secara elektronik dengan mewawancarai para narasumber yang telah di pilih, dapat disimpulkan : pada dasarnya adanya surat izin usaha perdagangan secara elektronik sudah dikatakan baik, karena pelaku usaha bisa dengan mudah mengurus surat izin usaha perdagangan dengan cepat dan tidak berbelit.

*Kata Kunci: Pelayanan, Perizinan, PTSP*

## **PENDAHULUAN**

Keadaan ekonomi indonesia beberapa tahun terakhir ini mengalami pertumbuhan yang positif. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia yaitu menurunnya nilai inflasi dari sekitar 8% pada tahun 2014 menjadi hanya sekitar 3% pada tahun 2017. Selain itu, neraca perdagangan indonesia masih mengalami - (minus) Rp. 2.189,9 Triliun pada tahun 2014 naik menjadi surplus Rp.

8.782,8 Triliun pada tahun 2016 dibuktikan daya beli masyarakat masih kuat. Pertumbuhan ekonomi tersebut tidak lepas dari peran serta Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Indonesia dalam menopang kegiatan ekonomi masyarakat.

Data pertumbuhan UMKM di Indonesia pada tahun 2013 sebanyak 2.887.015 untuk usaha Mikro dan 531.531 untuk usaha kecil. Sedangkan pada tahun 2014 usaha mikro di Indonesia mengalami kenaikan sebesar 3.220.563 dan 284.501

untuk usaha kecil. Di tahun 2015 data pertumbuhan UMKM mikro sebesar 3.385.851, untuk usaha kecil sebesar 283.022. Dari data tersebut, dapat di simpulkan bahwa Usaha mikro dan kecil mengalami kenaikan atau penurunan tiap tahun nya.

Usaha kecil dan menengah (UKM) mempunyai peran yang strategis dalam pembangunan ekonomi nasional, oleh karena selain berperan dalam pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja juga berperan dalam pendistribusian hasil-hasil pembangunan. Ketika krisis moneter terjadi pada tahun 1998 di Indonesia, UMKM lah yang memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia agar perekonomian Indonesia tidak terlalu terpuruk. Menurut World Bank, UMKM merupakan sumber penghidupan negara Indonesia yang sangat bergantung pada sector UMKM. Dan kebanyakan usaha kecil ini terkonsentrasi pada sektor perdagangan, pangan, olahan pangan, tekstil dan garmen, kayu dan pondok kayu, serta produksi mineral non-logam. Dan secara keseluruhan, sektor UKM diperkirakan menyumbang sekitar lebih dari 50% PDB (kebanyakan berada di sektor perdagangan dan pertanian) dan sekitar 10% dari ekspor.

Dalam penelitian Van Gils (2007) dalam Aylin Ates dan Umit Bitici (2008)

mengatakan bahwa UKM adalah mesin penting untuk merangsang pertumbuhan ekonomi suatu negara. Peran Usaha Kecil Menengah dalam perekonomian Indonesia paling tidak dapat di lihat dari:

1. kedudukannya sebagai pemain utama dalam kegiatan ekonomi di berbagai sector.
2. penyedia lapangan kerja terbesar.
3. pemain penting dalam pengembangan kegiatan ekonomi local dan pemberdayaan masyarakat.
4. pencipta pasar baru dan sumber inovasi.
5. sumbangannya dalam menjaga neraca pembayaran melalui kegiatan ekspor.

Posisi penting ini sejak di landa krisis belum semuanya berhasil dipertahankan sehingga pemulihan ekonomi belum optima. (Departemen Koperasi, 2010).

Dalam pembangunan ekonomi di Indonesia UKM selalu di gambarkan sebagai sector yang mempunyai peranan penting, karena sebagian besar jumlah penduduknya berpendidikan rendah dan hidup dalam kegiatan usaha kecil baik di sector tradisional maupun modern. Serta mampu menyerap banyak tenaga kerja. Peranan usaha kecil tersebut menjadi bagian yang di utamakan dalam setiap perencanaan tahapan pembangunan yang di kelola oleh dua Departemen yaitu Departemen Perindustrian dan

Perdagangan, serta Departemen Koperasi dan UKM.

Besarnya kontribusi UKM dalam perekonomian Indonesia tidak selalu berjalan mulus, beberapa kendala masih seringkali dihadapi oleh pelaku UMKM, khususnya masalah perizinan dan administrasi. Pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Pintu masuk (*entry point*) bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintah daerah yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Di Kota Jakarta, pelayanan perizinan merupakan salah satu jenis pelayanan yang dikenal sulit dilakukan karena masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui cara pembuatan surat izin usaha, pengurusannya yang berbelit – belit, memerlukan jangka waktu pengurusan yang lama, serta tidak jarang memunculkan beberapa pungutan biaya diluar prosedur umum (pungutan liar). Belum optimalnya pelayanan perizinan dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dalam hal perizinan yang kemudian menjadikan para pelaku usaha tidak mendaftarkan usahanya ke Lembaga

perizinan tersebut, hal ini juga disebabkan oleh kurang efektifnya pelayanan perizinan yakni salah satunya surat izin usaha perdagangan (SIUP). Padahal jika kita melihat dampak besar jika pelayanan perizinan tersebut berjalan efektif dan efisien salah satunya yaitu dapat meningkatkan pendapatan daerah (PAD) dan juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat utamanya bagi masyarakat yang baru akan mulai melakukan usaha terutama di bidang perdagangan.

Oleh karena itu, pemerintah Kota Jakarta kemudian membentuk suatu lembaga pelayanan perizinan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, murah dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. lembaga tersebut yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebenarnya merupakan bentuk langkah perbaikan sistem perizinan oleh pemerintah Kota Jakarta. Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu salah satunya dilatar belakangi oleh belum maksimalnya sistem perizinan sebelumnya yang merupakan tanggung jawab Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Jakarta.

Tugas utama dari PTSP sendiri yakni merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu dibidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik

untuk masyarakat maupun aparat/pegawai yang berbasis pada potensi daerah. Sistem perizinan pada Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal (BPTPM) di Kota Jakarta sendiri telah meninggalkan pola pelayanan lama yaitu pelayanan satu atap dan menggunakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang disusun berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No.24 Tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam peraturan ini, pelayanan atas permohonan perizinan dan non-perizinan dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non-perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan umum (publik) di daerah masih perlu ditingkatkan kearah yang lebih baik. Dengan kata lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari "dilayani" menjadi "melayani". Perubahan paradigma pemerintahan dari sentralisasi menjadi desentralisasi pada hakekatnya diharuskan dengan perubahan konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih meyakinkan agar terciptanya akses

dan mutu pelayanan yang baik. Sejalan dengan era otonomi daerah, maka pelayanan yang lebih didekatkan kepada masyarakat dan pelayanan yang lebih berkualitas adalah sebuah keinginan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

## LANDASAN KONSEPTUAL

Implementasi perizinan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kebayoran Baru Jakarta Selatan di tunjukkan untuk mengetahui bagaimana proses pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan secara elektronik. Penerapan sistem secara online membuat perizinan menjadi cepat, dan tidak berbelit atau hanya di satu tempat saja. Namun penerapan sistem online ini masih belum di mengerti oleh beberapa pelaku usaha. Permasalahan surat perizinan secara oline yang di hadapi adalah pelaku usaha yang belum cakap mengoperasikan peralatan teknologi atau belum mengetahui administrasi pembuatan surat izin perdagangan secara elektronik, waktu selesai nya SIUP yang tidak tepat dan kendala teknis seperti sistem web error juga sering di rasakan oleh organisasi atau pelaku usaha. Dalam pembahasan ini peneliti merumuskan masalah menjadi tiga bagian, yaitu bagaimana administrasi pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) kecil secara elektronik di

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kebayoran Baru Jakarta Selatan, bagaimana pemerintah daerah mensosialisasikan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) secara elektronik, dan bagaimana surat izin usaha perdagangan (SIUP) elektronik di pahami oleh pelaku usaha.

### 1. **Administrasi Pembuatan SIUP Kecil secara Elektronik**

Berpedoman pada Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 46/M-DG/PER/9/2009 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DG/PER/9/2007 Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Dalam membuat surat izin usaha perdagangan secara elektronik ada beberapa syarat yang harus di lengkapi. Adapun persyaratannya, yakni :

1. Fotocopy KTP Pemohon, dan fotocopy KTP penerima kuasa (jika proses permohonan di kuasakan)
2. Fotocopy NPWP Pemohon
3. Isi Formulir Permohonan (bermaterai cukup), di lengkapi dengan Surat Kuasa Pengurusan (jika proses permohonan di kuasakan)
4. Surat pernyataan (belum memiliki SIUP, bukan minimarket, dan peruntukan Kantor)
5. SIUP Kecil terakhir

6. Softcopy Pas foto Penanggung jawab perusahaan/pemohon berwarna, ukuran 3x4)

7. Surat Pernyataan Kedudukan/Badan usaha

Dalam setiap kegiatan pelaksanaan pembuatan perizinan, persyaratan merupakan hal mutlak yang harus dilengkapi pemohon untuk dapat memperoleh izin usaha. Pentingnya syarat pelayanan tersebut mengharuskan masyarakat untuk dapat taat serta melengkapi persyaratan yang ada.

Untuk itu, PTSP sebagai badan yang bertanggung jawab atas pelayanan perizinan terkhusus pelayanan izin usaha perdagangan di Kebayoran Baru Jakarta Selatan , perlu menyediakan perizinan yang sesuai dengan standar perizinan yang ada. Selain itu, PTSP perlu menyediakan persyaratan pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat. Menurut bapak Agus Susanto selaku kepala pelayanan terpadu satu pintu pada tanggal 11 Oktober mengatakan bahwa : *“Administrasi pembuatan SIUP secara elektronik sih sebenarnya hanya memerlukan fotocopy KTP, fotocopy NPWP pemohon, isi formulir pemohon (bermaterai) di lengkapi dengan surat kuasa pengurusan, surat pernyataan belum punya SIUP, SIUP terakhir, softcopy pas foto pemohon berwarna ukuran 3x4, Surat kedudukan/Badan Usaha, setelah pemohon melengkapi syaratnya dan*

*sudah mengisi formulir secara online, maka PTSP akan segera memproses perizinan SIUP tersebut”.*

Menurut Bapak Jamhur selaku kepala usaha pada tanggal 11 Oktober 2017 mengatakan bahwa: *“Sebenarnya proses administrasi pembuatan SIUP nya sih ga terlalu ribet ya, tapi kendalanya waktu itu saya ngurus proses admnistrasi tidak di setujui, karena saya kurang teliti saat mengisi formulir tersebut SIUP saya tidak di setujui oleh PTSP, jadi saya mencoba daftar ulang lagi lewat online”* Maka dapat diartikan bahwa pelaku usaha masih kurang teliti dalam mengurus administrasi pembuatan SIUP.

Menurut Bapak Triyoga Muhtar Habibi selaku investigator di Ombudsman mengatakan bahwa: *“Administrasi pembuatan SIUP secara elektronik dibuat agar pelaku usaha lebih mudah dalam mendaftarkan SIUP, ini juga di lakukan agar tidak ada lagi pungutan liar dalam proses mengurus administrasi SIUP, soal apa saja yang harus di lengkapi dalam adminstrasi pembuatan siup, yaitu pelaku usaha harus melengkapi surat kuasa pengurusan, surat pernyataan belum punya SIUP, SIUP terakhir, softcopy pas foto pemohon berwarna ukuran 3x4, Surat kedudukan/Badan Usaha, setelah pemohon melengkapi syaratnya dan sudah mengisi formulir secara online, maka PTSP akan segera memproses perizinan SIUP”* Maka dapat diartikan bahwa SIUP secara elektronik dibuat untuk memudahkan

masyarakat dan terhindar dari adanya pungli

## **2. Sosialisasi Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) secara Elektronik**

Pemerintah DKI Jakarta sudah mensosialisaikan tentang pembuatan SIUP secara elektronik sejak tahun 2016, usaha lain yang dilakukan pemda adalah membuat website ptsp sehingga masyarakat mendapatkan informasi secara lengkap. Kemudian, Pemda juga berinisiatif membuat banner SIUP secara elektronik, membuat browser, mensosialisasikan melalui kelurahan dan kecamatan.

Sosialisasi yang di lakukan Pemerintah Daerah sangat penting, agar masyarakat luas mengetahui bahwa SIUP bisa dilakukan secara online. Sehingga masyarakat bisa dengan mudah membuat SIUP. Menurut Ibu Anisa selaku bagian Administrasi PTSP pada tanggal 11 Oktober 2017 mengatakan bahwa: *“Kalau soal sosialisasi pemda, pemda sudah sering mensosialisasikan melalui kelurahan, kecamatan, membuat banner dan juga membuat browsur. Sosialisasi dari kelurahan atau kecamatan, biasanya pemda langsung memberi tahu kepada pelaku usaha bahwa mengurus SIUP sekarang tidak perlu lagi berbelit karena sudah bisa melalui online, jadi kan bagi pelaku usaha yang sibuk, ini sangat menguntungkan”*

Menurut Bapak Arif sebagai pelaku usaha pada tanggal 11 Oktober 2017 mengatakan bahwa: *"Saya tau SIUP elektronik dari banner yang dipasang di Kecamatan Kebayoran Baru, menurut saya SIUP elektronik ini sangat bermanfaat bagi pelaku usaha yang sibuk seperti saya, jadi tidak perlu lagi repot-repot mengurus SIUP dari satu tempat ke tempat lain, saya mengurus SIUP secara online tersebut di Kantor saat jam istirahat, penda juga sudah mensosialisasikan dengan baik kepada pelaku usaha tentang SIUP secara elektronik ini"*

Menurut Bapak Soleh sebagai pelaku usaha pada tanggal 11 Oktober 2017 mengatakan bahwa: *"Saya sih tau SIUP secara elektronik ini dari informasi di kecamatan"*. Maka dapat diartikan bahwa pelaku usaha sudah mendapatkan sosialisasi tentang pembuatan SIUP secara elektronik.

### **3. SIUP Elektronik dapat di pahami oleh Pelaku Usaha**

Memiliki kegiatan Usaha perdagangan bagi pelaku usaha diwajibkan memiliki SIUP, hal tersebut membuat Pemerintah Daerah menciptakan SIUP secara elektronik, SIUP secara elektronik memudahkan pelaku usaha dalam membuat SIUP. Pemerintah Daerah sudah melakukan sosialisasi SIUP secara elektronik tersebut secara luas sehingga pelaku usaha dapat memahami SIUP

elektronik tersebut. Salah satu sosialisasi yang di lakukan Pemerintah Daerah adalah membuat website, banner dan membagikan browsur dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga bisa membantu pelaku usaha yang masih belum mengerti bagaimana cara membuat SIUP secara elektronik tersebut. Terkait bagaimana SIUP Elektronik dapat di pahami oleh pelaku usaha, Bapak Deden selaku bagian Tata Usaha di PTSP pada tanggal 11 Oktober 2017 mengatakan bahwa: *"Sebenarnya pelaku usaha harusnya sudah memahami tentang SIUP secara elektronik ini, karena sudah banyak sosialisasi yang di lakukan juga, walaupun SIUP elektronik ini masih juga belum di mengerti, pelaku usaha bisa langsung datang ke PTSP, lalu pegawai PTSP akan langsung turun untuk mengajarkan dan memberi tahu persyaratan apa saja yang harus di lengkapi, karena masih banyak pelaku usaha yang hendak mendaftarkan SIUP secara elektronik ini masih tidak bisa mengoperasikan komputer"*

Menurut Bapak Agus selaku Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tanggal 11 oktober 2017 mengatakan bahwa: *"Kita sering mensosialisasikan SIUP elektronik ke pelaku usaha, sehingga pelaku usaha sudah banyak yang memahami SIUP elektronik, walaupun begitu, kadang masih ada saja pelaku usaha yang belum memahaminya, pelaku usaha tersebut malah datang ke PTSP, akhirnya pegawai PTSP*

*yang langsung turun tangan membantu atau memberi arahan kepada pelaku usaha tersebut”*

Menurut Bapak Rasbin selaku pelaku usaha pada tanggal 11 Oktober 2017 mengatakan bahwa: *“Saya waktu ingin mendaftarkan SIUP Kecil secara elektronik, belum memahami SIUP elektronik tersebut, jadi saya muter-muter ke PTSP kelurahan, dan ternyata waktu saya sampai di Kelurahan, saya disuruh langsung saja ke PTSP Kecamatan, sampai di PTSP Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan tersebut saya dibantu oleh pegawai PTSP nya, jadi saya baru mengetahui SIUP elektronik ketika dibantu”*

Menurut Bapak Jamhur selaku pelaku usaha pada tanggal 11 Oktober 2017 mengatakan bahwa: *“Saya sudah memahaminya. Waktu itu lihat langsung di web PTSP nya, disana sudah lengkap informasinya”*

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha masih belum ada yang memahami SIUP secara elektronik ini dan juga ada pelaku usaha yang sudah memahami SIUP secara elektronik tersebut SIUP elektronik sebenarnya dipahami pelaku usaha dengan beberapa sarana yang sudah disediakan di antaranya melalui website, sehingga pelaku usaha menjadi lebih mudah dalam membuat SIUP, adapun bagi pelaku usaha yang belum juga

memahami SIUP elektronik tersebut, Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang langsung membantu pelaku usaha tersebut.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa perizinan pembuatan SIUP merupakan hal yang harus dilakukan Pelaku Usaha dalam mendapatkan izin. Dalam hal ini, Hal ini berdasarkan pada Peraturan Daerah no 12 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dimana untuk dapat memiliki SIUP, para Usaha diwajibkan mendaftarkan izin usaha tersebut di Kantor PTSP, dengan memenuhi syarat yang sudah ditentukan PTSP tersebut.

Berdasarkan masalah yang penulis temukan, bahwa pelaksanaan perizinan pembuatan SIUP secara elektronik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kebayoran Baru Jakarta Selatan yakni masih terdapat pelaku usaha yang tidak teliti dalam melakukan administrasi pembuatan SIUP secara elektronik atau belum memahami SIUP elektronik.

Adapun dalam penelitian ini guna mengetahui implementasi pembuatan SIUP secara elektronik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kebayoran Baru Jakarta Selatan penulis memfokuskan penelitian dari aspek administrasi, sosialisasi, dan pemahaman pelaku usaha.

## **1. Administrasi Pembuatan SIUP**

Administrasi dalam pembuatan SIUP merupakan serangkaian proses administrasi untuk mendapatkan Surat Izin Usaha Perdagangan dari PTSP. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, berupa observasi lapangan dan wawancara, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari segi administrasi pembuatan SIUP secara elektronik sudah terlaksana dengan baik oleh Pelayanan Terpadu Satu, namun bagi pelaku usaha masih ada beberapa kendala yang dirasakan, diantaranya kurang teliti dalam mengisi administrasi pembuatan SIUP sehingga SIUP tidak di setujui oleh PTSP. Namun hal ini bisa diatasi dengan mendaftarkan ulang formulir administrasi pembuatan SIUP secara elektronik tersebut.

Dari penelitian tersebut juga dapat disimpulkan bahwa pembuatan SIUP secara elektronik menurut ketua Ombudsman dapat meminimalisir adanya pungutan liar sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan saat mengurus administrasi pembuatan SIUP secara elektronik.

## **2. Sosialisasi Pemerintah Daerah dalam pembuatan SIUP secara elektronik**

Dalam pembuatan SIUP penda berperan penting dalam hal mensosialisasikan pembuatan SIUP secara elektronik tersebut, Usaha yang dilakukan Pemerintah Daerah antara lain, membuat

website PTSP, memasang banner dan membagikan brosur.

Dari penelitian yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa usaha-usaha yang dilakukan Pemerintah DKI Jakarta sudah cukup baik. Hal tersebut dirasakan oleh pelaku usaha yang mendapatkan info pembuatan SIUP secara elektronik melalui banner yang dipasang oleh Pemerintah Daerah. Adapun pelaku usaha tersebut merasa cukup puas dengan kinerja yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan mensosialisasikan pembuatan SIUP secara elektronik. Hal tersebut juga diungkapkan bagian Administrasi PTSP, bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah sudah sejak tahun 2016.

## **3. Pelaku usaha dapat memahami SIUP secara elektronik**

Sebelum mengurus pembuatan SIUP, pelaku usaha diharuskan terlebih dahulu memahami SIUP secara elektronik. Hal tersebut dikarenakan agar pelaku usaha tidak bingung saat mengisi formulir dan melengkapi syarat administrasi pembuatan SIUP.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, pelaku usaha seharusnya sudah memahami SIUP elektronik dikarenakan sudah banyaknya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Namun kenyataannya, masih terdapat pelaku usaha yang belum memahami SIUP secara elektronik, biasanya pelaku

usaha tersebut memang tidak bisa mengoperasikan computer, namun dalam hal ini, PTSP sebagai lembaga perizinan tersebut siap membantu bagi pelaku usaha yang memang tidak mengerti dalam proses pembuatan SIUP secara elektronik tersebut.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis jabarkan pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa perizinan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kebayoran Baru Jakarta Selatan sebagai berikut:

1. Administrasi pembuatan SIUP secara elektronik dibentuk oleh pemerintah Daerah agar masyarakat dapat mengurus SIUP dengan mudah, cepat, bebas pungutan liar dan tidak berbelit.
2. Administrasi pembuatan SIUP secara elektronik masih terdapat kendala yang dirasakan oleh masyarakat, diantaranya masih ada masyarakat yang belum memahami SIUP secara elektronik tersebut.
3. Pemerintah Daerah sudah melakukan Sosialisasi pembuatan SIUP secara elektronik kepada pelaku usaha melalui kelurahan, kecamatan, membuat website

PTSP, memasang banner, dan membuat brosur.

### **SARAN**

Dari hasil penelitian dan observasi yang penulis lakukan, maka dapat dirumuskan saran-saran sebagai berikut:

1. Pemerintah Daerah dan Ombudmsan harus tetap mengawasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar tidak adanya pungutan liar benar-benar dijalankan, sehingga pelaku usaha tidak dipungut biaya sepeserpun dalam mengurus surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
2. Adanya sosialisasi terus-menerus yang dilakukan pemerintah daerah atau PTSP bagi pelaku usaha yang tidak mengerti teknologi untuk membuat SIUP secara elektronik, sehingga pelaku usaha tersebut tetap bisa mendaftarkan kepemilikan usahanya di PTSP.

Adanya evaluasi yang dilakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam proses pembuatan SIUP secara elektronik kepada pelaku usaha. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat akan kinerja organisasi publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Adrian Sutedi. (2010), *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dwiyanto Agus. (2008), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada.
- Moleong, Lexi J, Dr. M. A. (2001), *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat. (2009), *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif.
- Ridwan HR. (2006), *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2007), *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sondang P. Siagian. (2001), *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sukmadinata, N.S. (2011), *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono F. (2005), *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Malang: Bayu Media P.
- Tjiptono F., & Chandra, G. (2007), *Service, Quality & Satisfaction, 2<sup>nd</sup> ed.* Yogyakarta: Andi Publishing.

Wahab Abdul, Solichin. (2008), *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.

### Web

- <http://ptsp.jakarta.go.id>
- <http://pelayanan.jakarta.go.id>
- <http://www.bi.go.id/id/moneter/inflasi/data>
- <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/17970>
- <http://lubisgrafura.wordpress.com>

### Peraturan

- Peraturan Daerah No. 12 tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Undang-Undang No. 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Aparatur Negara No, 63/KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9//2007 Pasal 1 tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.