

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi daerah yang tertuang dalam UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 1 ayat 11 menerangkan bahwa tugas pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah Provinsi kepada Daerah Kabupaten/Kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi. Maksud dari pelimpahan sebagian kewenangan pusat ke daerah yaitu untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan terhadap publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat di dalamnya. Pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan. Pelayanan umum adalah hak bagi setiap warga negara, sedangkan pemerintah hanya sebagai fasilitator untuk mewujudkannya.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, dimana pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Dalam menghadapi era globalisasi dimana teknologi semakin berkembang, aparatur negara harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan secara efektif dan efisien. Berbagai jenis pelayanan telah diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik yang berada di daerah maupun pusat salah satunya Kota Surabaya.

Kota Surabaya merupakan kota metropolitan kedua terbesar di Indonesia, kota ini sebagai pusat perekonomian terbesar di Provinsi Jawa Timur. Dengan banyaknya investor yang datang dan berinvestasi maka Kota Surabaya adalah kota dengan transaksi perdagangan atau jasa terbanyak setelah Kota Jakarta.

Dengan jumlah penduduk mencapai 2,9 juta orang pada malam hari dan mencapai 5,6 juta orang pada siang hari karena banyak orang yang datang dari kota-kota tetangga yang bekerja di Surabaya. (Sumber:http://surabaya.bpk.go.id/?page_id=5778)

Sadar secara langsung maupun tidak langsung, jumlah penduduk tersebut telah membawa dampak bagi kota Surabaya. Untuk itu Pemerintah Kota Surabaya berusaha memfasilitasi warga Surabaya dengan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Berikut ini data mengenai jumlah pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan di Unit Pelayanan Satu Atap Surabaya Pusat:

Tabel 1.1
Jumlah Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan di Unit
Pelayanan Satu Atap Surabaya Pusat
Bulan Januari s/d Desember 2017

Bulan	Pembuatan SIUP
JANUARI	1.213
FEBRUARI	1.183
MARET	1.581
APRIL	1.055
MEI	968
JUNI	856
JULI	668
AGUSTUS	1.290
SEPTEMBER	1.180
OKTOBER	1.275
NOVEMBER	1.260
DESEMBER	989
TOTAL	13.518

Sumber : PPT FULL PAPER UPTSA, 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat data periode bulan Januari sampai Desember tahun 2017, pemohon rata-rata banyak yang mengurus SIUP. Ini alasan peneliti memfokuskan pilihan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan karena jumlah pembuatan SIUP yang tinggi.

Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disingkat SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan, kecuali kegiatan perdagangan berjangka komoditi. Surat izin usaha perdagangan seperti yang kita kenal dengan singkatan SIUP yaitu surat izin untuk bisa melaksanakan usaha perdagangan. SIUP wajib dimiliki oleh orang atau badan yang memiliki usaha

perdagangan dan berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang di lakukan.

SIUP adalah surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan usaha di bidang perdagangan dan jasa. SIUP diberikan kepada para pengusaha baik perorangan, Firma, CV, PT, Koperasi, BUMN, dan sebagainya.

SIUP dikeluarkan berdasarkan domisili pemilik atau penanggungjawab perusahaan. SIUP perusahaan kecil dan menengah diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II atas nama menteri. Sedangkan SIUP perusahaan besar diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Perindustrian dan Perdagangan Daerah Tingkat I atas nama menteri.

SIUP tidak dipungut biaya / gratis dan waktu kerja untuk penyelesaiannya hingga terbit yaitu 1 hari kerja namun demikian syaratnya pemohon harus mengisi form dan mengupload data dengan lengkap dan benar dan waktu untuk satu (1) siup dapat terselesaikan kurun waktu 40-60 menit jika pemohon berada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dipandu langsung oleh petugas.

Kegunaan kepemilikan Surat Izin Usaha Perdagangan adalah sebagai berikut :

1. Sebagai alat pengesahan yang di berikan oleh pemerintah, sehingga dalam kegiatan usaha tidak terjadi masalah perizinan.
2. Dengan memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan dapat memperlancar perdagangan ekspor dan impor.

3. Sebagai syarat untuk mengikuti kegiatan lelang yang di selenggarakan oleh pemerintah.

Pelayanan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Dengan SIUP, seorang pengusaha dianggap memiliki hak untuk mendirikan dagang/jasa usahanya, SIUP merupakan bukti administratif bahwa seseorang tersebut sudah terikat oleh hukum, terutama hukum dalam mempunyai izin usaha. Database yang saling terintegrasi antara UPTSA dan Kemendagri membuat pembuatan SIUP menjadi lebih cepat dan transparan berbasis IT yang disebut *Surabaya Single Window*.

Surabaya Single Window yang selanjutnya disingkat SSW adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron serta pembuatan keputusan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan.

Beberapa manfaat penggunaan *Surabaya Single Window* sebagai aplikasi system yang efektif dan efisien adalah sebagai berikut:

1. Dapat diakses melalui *sww.surabaya.go.id*, seluruh proses menggunakan data elektronik. Jadi mulai gambar, dokumen-dokumen persyaratan, surat, gambar perencanaan, kemudian juga dokumen yang lain semua secara elektronik. Jadi bisa dilakukan di rumah, tidak harus di UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap).
2. Pemrosesan data dan informasi pada satu sistem, sehingga informasi yang disampaikan sama dan proses lebih cepat

3. Walikota dan Pemohon dapat memantau alur proses perizinan secara online
4. Pemohon dapat mengajukan permohonan paket perizinan investasi sesuai yang diinginkan. (Sumber : PPT Full Paper UPTSA Surabaya Pusat, 2017)

Seperti yang dikatakan Agus Widiyarta, Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Jawa Timur :

“Mekanisme perizinan daring ini dapat memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat, tanpa harus disulitkan dengan birokrasi yang panjang dan berbelit yang memungkinkan terjadinya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme. Saya percaya dengan Single Window itu pelayanan publik lebih berkualitas dan lebih efektif, terutama dalam masalah ketepatan waktu penyelesaian pelayanan perijinan, itu yang pertama. Yang kedua, juga masalah biaya, karena Single Window ini, ini adalah mengurangi tatap muka antar pemohon dan pemberi layanan, sehingga tidak mungkin ada biaya-biaya tambahan, ujar Agus”(<https://www.voaindonesia.com/a/surabaya-single-window-diluncurkan-untuk-cegah-pungutan-liar> diunggah pada tanggal 15 Maret 2013)

Sesuai yang dikatakan Agus Widiyarta, Surabaya Single Window ini lebih hemat waktu dan biaya, dan yang lebih penting lagi adalah transparansi biaya. Dengan Surabaya Single Window ini biaya resmi sudah ditentukan secara pasti dan diketahui langsung oleh pemohon oleh, jadi tidak ada lagi biaya lain dan dijamin tidak ada pungutan liar. Surabaya Single Window juga merupakan layanan terpadu untuk memudahkan warga Kota Surabaya yang ingin berinvestasi di Surabaya, karena Surabaya Single Window dilakukan dengan sistem online lewat website sww.surabaya.go.id. Surabaya Single Window merupakan layanan Perizinan Online terpadu satu atap, karena pengurusan izin secara online di Dinas Perindustrian dan Perdagangan ini sudah terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) online di beberapa SKPD atau unit kerja yang dikoordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).

Pilihan Pemerintah Kota Surabaya meninggalkan cara konvensional dan beralih pada inovasi teknologi informasi komunikasi (TIK) dalam peningkatan pelayanan publik, kembali berbuah penghargaan level internasional. Pelayanan publik berbasis TIK yang terwujud dalam sistem perizinan online Surabaya Single Window (SSW), diakui sebagai inovasi pelayanan publik terbaik kategori Future City versi FutureGov 2014.

Penghargaan tersebut diserahkan oleh Joshua Chamber dari FutureGov Asia-Pasifik kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya Antiek Sugiharti yang hadir mewakili Wali Kota Surabaya di Kuala Lumpur Convention Centre, Malaysia.

SSW yang masuk pada kategori Future City, menyisihkan beberapa nominator inovasi pelayanan publik dari negara lain. Di antaranya i-MEMS (Malaysia), Subang Jaya Municipal Council (Malaysia), NEA Haze (Singapura) dan HBD UEM (Singapura). (Sumber : [http://www.beritajatim.com/advetorial/220565/surabaya_single_window_\(ssw\)_raih_penghargaan_internasional_futuregov_2014.html](http://www.beritajatim.com/advetorial/220565/surabaya_single_window_(ssw)_raih_penghargaan_internasional_futuregov_2014.html))

Seperti yang disampaikan oleh Antiek Sugiharti selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menjelaskan bahwa :

“Pelayanan SIUP dan TDP online ini tidak hanya memudahkan pemohon, tetapi membuat alur perizinan jadi lebih transparan. Serta, menutup celah terjadinya pungutan liar. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Antiek Sugiharti menjelaskan, terkait proses perizinan, masyarakat bisa mengakses langsung melalui Surabaya Single Window di ssw.surabaya.go.id. Masyarakat juga bisa memonitor sendiri sampai di mana progres perizinannya. Antiek mengatakan, transparansi dalam pelayanan perizinan itu seperti pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) ataupun Tanda Daftar Perusahaan (TDP).”Kami sediakan keamanan dengan pakta integritas. Kami bangun jaringan. Ini

demi memberikan pelayanan yang transparan kepada masyarakat dan juga menghindari fitnah," tegas Antiek kepada wartawan, Jumat (28/4/2017).

http://beritajatim.com/politik_pemerintahan/296497 diunggah tanggal 28 April 2017)

Dengan perizinan melalui program SSW ini pemohon dapat mengisi aplikasi isian perizinan dari rumah atau di berbagai tempat yang memiliki akses internet. Kemudian pemohon tinggal datang ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) untuk verifikasi ke petugas di loket. Ini, tentu saja dapat mempersingkat waktu dan pengecekan data serta persyaratan bisa lebih cermat dilakukan. Selain itu seluruh proses perizinan SSW menggunakan sistem elektronik yang telah terintegrasi dan dapat diakses secara online sehingga semakin memperkecil kemungkinan tatap muka antara pemohon dengan petugas.

Keberadaan UPTSA sangat di butuhkan bagi masyarakat khususnya yang mempunyai usaha dagang/jasa guna menunjang kelancaran pembuatan SIUP, UPTSA dituntut agar memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*) maupun keluaran (*output*). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan

efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Banyak faktor untuk melihat efektifnya pelayanan dalam organisasi antara lain Waktu, Kecermatan dan Gaya Pemberian Layanan

Uraian latar belakang diatas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan. Dalam hal ini penulis mengangkat judul **“Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok-pokok pikiran diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan penelitian,yaitu mendeskripsikan dan menganalisis **“Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat”**

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

- a. Untuk memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan tentang Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

b. Sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana pada program ilmu administrasi negara FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur.

2. Bagi Instansi

Sebagai tambahan masukan dalam rangka meningkatkan Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat.

3. Bagi Universitas

Untuk menambah referensi dan literatur pada perpustakaan yang digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di UPN “Veteran” Jawa Timur.