



KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) PADA
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN DAN SUMBER DAYA MINERAL
KABUPATEN JEMBER

(QUALITY SERVICE OF THE APPEALING OF TRADE LICENCE IN DINAS
PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, AND SUMBER DAYA MINERAL DISTRICT OF
JEMBER)

SKRIPSI

Oleh

RizaFadli Umami
NIM 060910201187

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012



KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) PADA
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN DAN SUMBER DAYA MINERAL
KABUPATEN JEMBER

(QUALITY SERVICE OF THE APPEALING OF TRADE LICENCE IN DINAS
PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, AND SUMBER DAYA MINERAL DISTRICT OF
JEMBER)

SKRIPSI

Oleh

RizaFadli Umami
NIM 060910201187

Pembimbing I
Drs. Anwar, M.Si
NIP 196306061988021001

Pembimbing II
RahmatHidayat, S.sos, MPA
NIP 19810322 2005011001

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Umi Titik Insani dan abahku Komarun yang tercinta;
2. Almarhum adikku tercinta Moh. Falichul Azmi
3. Bapak, ibu guru serta dosenku yang telah membimbing pikiran dan mentalku kearah yang benar
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unversitas Jember

MOTO

Bekerja dengan rasa cinta, berarti menyatukan diri sendiri, orang lain dan kepada Tuhan

(Kahlil Gibran)

*) Gibran, Kahlil. 1993. Surat-surat Cinta Kepada May Ziadah . Jakarta: Pustaka Jaya

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : RizaFadli Umami

NIM : 060910201187

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Pada Dinas Perindustrian Perdagangan Dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenarannya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Oktober 2012

Yang menyatakan,

RizaFadli Umami

NIM 060910201187

RINGKASAN

“Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Pada Dinas Perindustrian Perdagangan Dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Jember”; Riza Fadli Umami; 060910201187; 2012; 70 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan publik diharapkan dapat menerapkan kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan ketepatan waktu, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, keamanan dan kenyamanan. Baik atau buruknya kualitas pelayanan publik ini merupakan parameter yang paling mendasar dalam mengukur efektivitas sebuah birokrasi pemerintahan.

Dalam Keputusan Menteri Perdagangan NO. 1458/KP/XII/1984 tentang Surat Ijin Usaha Perdagangan disebutkan bahwa setiap perusahaan yang melakukan perdagangan diwajibkan memiliki SIUP. Dengan adanya SIUP, para pengusaha akan lebih leluasa dan tenang dalam menjalankan usahanya karena sudah dilindungi oleh hukum dan sudah diakui oleh pemerintah. SIUP dimaksudkan sebagai sumber informasi resmi dari suatu perusahaan perdagangan baik mengenai identitas pendirinya, jenis usahanya, ruang lingkup kegiatannya dan tempat pendirian perusahaannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Kualitas pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Jember?”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan dalam pengurusan Surat Ijin Usaha Perdagangan pada Dinas Perindustrian Perdagangan Dan Sumber Daya Mineral di Kabupaten Jember.

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Jember pada tanggal 24 Juli sampai dengan 31

Agustus 2012. Dalam pengambilan sampel penulis menggunakan teknik sampling insidental. Sedangkan dalam menganalisis peneliti menggunakan analisis Servqual.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan analisis pada bab terdahulu diperoleh kesimpulan yaitu berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat yang diukur melalui analisis SERVQUAL dinyatakan bahwa dari kelima dimensi kualitas layanan yang digunakan, terdapat dua dimensi layanan yang kinerjanya masih kurang baik dan belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, yaitu dimensi bukti fisik dan kehandalan. Sedangkan untuk dimensi daya tanggap, jaminan, dan empati kinerja layanan yang diberikan telah melebihi harapan masyarakat yang berarti masyarakat merasa puas atas kinerja kedua dimensi tersebut.

PRAKATA

Alhamdulillahirobbilamin, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT serta segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Pada Dinas Perindustrian Perdagangan Dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak yang selama ini membantu penulis. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof.Dr. Hary Yuswadi, M. Aselaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Drs. Inti Wasiati, M.M selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Drs. Anwar M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini
5. Rachmat Hidayat, S.Sos, MPA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Drs. Ahmad Rosyidi selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa.

7. Seluruh dosen, staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
8. Ibu Didik selaku staff pada Dinas Perindustrian Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Jember.
9. Seluruh pegawai bidang industry Dinas Perindustrian Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Jember.
10. Orang tuaku bapak Komarun, ibu Titik Insani, kakak Ardhi Cahyadi, mbak Ami' yang telah memberikan motivasi dan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Seluruh teman-teman Administrasi Negara Angkatan 2006, terutama yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
12. Saudara dan saudariku anggota UKMF Wisma Gita, terimakasih untuk kebersamaan waktunya baik diskusi maupun bercandaria.
13. M.yoga, Wagiyo Junior, Aji Fatwa, serta Strugline, terimakasih atas doa, motivasi dan dukungannya.
14. Semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu
15. Almamaterku fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Jember, Oktober 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
RINGKASAN.....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSATAKA.....	12
2.1 Kerangka Teori.....	12
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Pelayanan Umum	13
2.2.2 Paradigma Pelayanan Publik	13
2.2.3 Pedoman Pelayanan	17
2.3 Konsep Jasa	19
2.3.1 Pembagian Barang Dan Jasa	20
2.4 Konsep kepuasan pelanggan.....	21
2.5 Konsep Kualitas Pelayanan.....	23

2.5.1 Gap Analisis Model	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.1 Pendekatan	33
3.1.2 Tingkat Eksplanasi	34
3.1.3 Jenis Data	34
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	34
3.2.1 Tempat Penelitian	34
3.2.2 Waktu Penelitian	35
3.3 Populasi Dan Sample Penelitian.....	35
3.4.1 Populasi.....	35
3.4.2 Sample	36
3.4 Sumber Data.....	36
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6 Definisi Operasional.....	39
3.7 Metode Analisi Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum.....	44
4.2 Visi Dan Misi.....	44
4.2.1 Visi.....	44
4.2.2 misi	45
4.3 Struktur Organisasi.....	45
4.4 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	46
4.4.1 Tugas Pokok	46
4.4.2 Fungsi	47
4.5 Job Description.....	47
4.5.1 Skretariat.....	47
4.5.2 Bidang Industri.....	49
4.5.3 Bidang Perdagangan.....	52
4.6 Analisis Data.....	54
4.6.1 Harapan Masyarakat	54

4.6.2 Persepsi Masyarakat	58
4.7 Analisis SERVQUAL (Service Quality).....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Peranan perekonomian masing-masing sektor di Kabupaten Jember.....	4
1.2 Perkembangan Pengeluaran Surat Ijin Usaha dan nilai investasi.....	5
1.3 Jenis Pelayanan Urusan Pilihan.....	8
2.1 Perbandingan Pandangan Administrasi.....	15
4.1 Deskripsi Dimensi Bukti Fisik Berdasarkan Harapan Masyarakat.....	54
4.2 Deskripsi Dimensi Kehandalan Berdasarkan Harapan Masyarakat.....	55
4.3 Deskripsi Dimensi Daya Tanggap Berdasarkan Harapan Masyarakat...	56
4.4 Deskripsi Dimensi Jaminan Berdasarkan Harapan Masyarakat.....	56
4.5 Deskripsi Dimensi Empati Berdasarkan Harapan Masyarakat.....	57
4.6 Deskripsi Kinerja Layanan Dimensi Bukti Fisik Berdasarkan Persepsi Masyarakat.....	58
4.7 Deskripsi Kinerja Layanan Dimensi Kehandalan Berdasarkan Persepsi Masyarakat.....	59
4.8 Deskripsi Kinerja Layanan Dimensi Daya Tanggap Berdasarkan Persepsi Masyarakat.....	60
4.9 Deskripsi Kinerja Layanan Dimensi Jaminan Berdasarkan Persepsi Masyarakat.....	61
4.10 Deskripsi Kinerja Layanan Dimensi Empati Berdasarkan Persepsi Masyarakat.....	61
4.11 Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Identifikasi Kesenjangan Kualitas Layanan Antara Harapan dengan Kinerja Layanan yang Dirasakan.....	63
4.12 Nilai Kualitas Layanan Berdasarkan Harapan dengan	

Kinerja Layanan yang Dirasakan pada Setiap Indikator Dimensi..... 64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Standar operasional (SOP) pengajuan perijinan SIUP dan TDP....	7
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	22
2.2 Model Service Quality.....	25
2.3 Model kesenjangan yang disempurnakan.....	27
4.1 Struktur organisasi disperindag.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Ijin melaksanakan penelitian (Lembaga Penelitian UNEJ)
- Lampiran 2 ijin penelitian (Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember)
- Lampiran 3 Lembar Pengesahan JudulSkripsi
- Lampiran 4 Keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara tentang pedoman umum pelayanan publik no. 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Lampiran 5 Peraturan menteri perdagangan republic Indonesia tentang Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan No. 39/M.DAG/12/2011
- Lampiran 6 Undang-undang Republik Indonesia tentang wajib daftar perusahaan no. 3 tahun 1982
- Lampiran 7 Tanda daftar industry dan pengeluaran atau penerbitan surat ijin usaha perdagangan
- Lampiran 8 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 9 Dokumentasi

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan hal yang paling diidam-idamkan oleh rakyat Indonesia. Hal ini disebabkan oleh buruknya citra birokrasi dimata masyarakat. Mungkin masih menjadi opini lama masyarakat yang ada di Indonesia bahwa pemerintah masih memegang kekuasaan penuh serta menjadi penguasa atas negara yang merdeka sejak 17 Agustus 1945. Pelayanan publik diharapkan dapat menerapkan kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan ketepatan waktu, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, keamanan dan kenyamanan.

Dengan menambah kenyamanan dalam melakukan pengurusan dapat menjadi langkah awal untuk perbaikan kinerja dalam pelayanan. Ruang tunggu yang selama ini kesannya berantakan, panas dan kotor diharapkan dapat diubah image-nya lebih baik lagi, misalnya dengan memberi AC, tempat duduk yang nyaman, air mineral, televisi atau bahkan arena bermain anak. Hal ini tentu akan membuat masyarakat menjadi nyaman dan waktu menunggu pun menjadi tidak terasa. Petugas juga diharap dapat memberi tahu berapa lama waktu yang sebenarnya dibutuhkan masyarakat untuk mengurus dokumen-dokumennya.

Masyarakat tentunya tidak akan nyaman jika tidak mengetahui berapa lama waktu yang harus disediakan untuk menunggu dokumen-dokumen yang diurus hingga selesai. Jika masyarakat diberi tahu berapa lama sebenarnya dia akan menunggu, mungkin beberapa alternatif pilihan dapat diambilnya, seperti apakah akan terus menunggu atau pergi menyelesaikan urusannya yang lain terlebih dahulu. Calo-calo yang berkeliaran juga harus ditertibkan. Petugas keamanan diharapkan dapat melakukan razia rutin, misalnya seminggu sekali pada hari yang acak, sehingga calo-calo pun dapat diberantas.