

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

Masyarakat Kabupaten Bantul yang akan ingin membuka suatu usaha perdagangan, mereka harus memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang dikeluarkan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang dimana Dinas Perizinan Bantul dalam melaksanakan tugasnya mempunyai fungsi yaitu:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang perizinan
2. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum bidang perizinan
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang perizinan
4. Melaksanakan kesekretariatan Dinas

Untuk menjalankan fungsi-fungsi tersebut maka Dinas Perizinan memiliki struktur Organisasi, Bidang dan Tugas-tugasnya masing-masing dalam melakukan fungsi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Dinas Perizinan dipimpin oleh Kepala Dinas yang memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

1. Memimpin penyelenggaraan tugas dan fungsi Dinas sesuai ketentuan

- b. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekertariat

Kepala Dinas untuk membantu pelaksanaan tugas-tugasnya di bantu oleh Sekertariat yang memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana dan program kerja Sekretariat Dinas untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditentukan,
- b. Menyiapkan bahan kerja Sekretariat Dinas,
- c. Merumuskan kebijakan teknis dalam menentukan sasaran kegiatan Kesekretariatan,
- d. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data rencana anggaran dan belanja kegiatan dari masing-masing unit kerja,
- e. Menyelenggarakan urusan umum, surat-menyurat, perlengkapan dan rumah tangga, urusan hukum, urusan kepegawaian, urusan gaji pegawai, monitoring dan pelaporan, tata naskah dinas, organisasi dan tatalaksana,
- f. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, sarana dan prasarana, serta perpustakaan Dinas,
- g. Menyelenggarakan kebutuhan naskah Dinas yang diperlukan berdasarkan pedoman dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku,
- h. Memberikan saran dan atau pertimbangan kepada Kepala Dinas

- i. Menginventarisasi, mengidentifikasi dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan di bidang tugasnya,
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai bidang tugasnya dan
- k. Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas Sekretariat Dinas.

Kemudian setelah tugas-tugas yang ada pada Sekretariat, maka bagian Sekretariat tersebut akan dipimpin oleh seorang Sekretaris dan dibantu oleh Kepala Sub Bagian, yaitu:

- a. Kepala Sub Bagian Umum
- b. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset
- c. Kepala Sub bagian Program

Kemudian Dinas Perizinan untuk menjalankan fungsi-fungsinya yang telah disebutkan diatas, maka dalam pelaksanaannya Dinas Perizinan terdapat Bidang-bidang dibawah Kepala Dinas yang akan menjalankan fungsi-fungsi yang ada tersebut, yaitu:

- 1. Bidang Pelayanan dan Informasi

Dalam Bidang Pelayanan dan Informasi memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan dan mengelola data perizinan,
- b. Menyelenggarakan Pelayanan Perizinan,
- c. Memberikan Informasi dan Layanan konsultasi teknis Perizinan,
- d. Melaksanakan koordinasi teknis dengan instansi terkait,

- Menembangkan teknologi Informasi

Kemudian setelah tugas-tugas yang ada pada Bidang Pelayanan dan Informasi, maka bagian Bidang Pelayanan dan Informasi tersebut akan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh Kepala Seksi, yaitu:

- a. Kepala Seksi Pelayanan
- b. Kepala Seksi Informasi dan Teknologi

2. Bidang Pendataan dan Penetapan

Dalam Bidang Pendataan dan Penetapan memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan dan mengolah data sebagai bahan penyusunan program kerja,
- b. Melaksanakan koordinasi dan survey lokasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan tugas,
- c. Menerima berkas hasil survey dan berkas permohonan dari Seksi Pendataan serta menetapkan diterima atau ditolaknya permohonan perizinan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku,
- d. Melaksanakan penghitungan, penetapan tarif pajak dan retribusi dan
- e. Menerbitkan surat Izin.

Kemudian setelah tugas-tugas yang ada pada Bidang Pendataan dan Penetapan, maka bagian Bidang Pendataan dan Penetapan tersebut akan

... oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh Kepala Seksi, yaitu:

3. Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian

Dalam Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian yang memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Menerima dan mengelolah pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan perizinan,
- b. Mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan dengan instansi terkait untuk penyelesaian pengaduan,
- c. Mengawasi dan mengendalikan proses penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Kemudian setelah tugas-tugas yang ada pada Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian, maka bagian Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian tersebut akan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh Kepala Seksi, yaitu

- a. Kepala Seksi Pengaduan
- b. Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian

Masyarakat Kabupaten Bantul yang ingin memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan di atur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 14 Tahun 2011 Tentang Perizinan Usaha bidang Perindustrian dan Perdagangan di Kabupaten Bantul. Dimana Surat Izin Usaha Perdagangan ini merupakan pegangan bagi masyarakat terutama di Kabupaten Bantul untuk melindungi Usaha Perdagangannya yang memiliki kekuatan hukum dan juga untuk mempermudah

yang telah di atur dalam Peraturan Daerah tersebut. Yang salah satunya membahas masalah Surat Izin Usaha Perdagangan seperti:

1. Pengecualian Kepemilikan Surat Izin Usaha Perdagangan

Setiap perusahaan yang melakukan Usaha Perdagangan wajib memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), kecuali:

- a. Kantor cabang atau kantor perwakilan, dan
- b. Perusahaan perdagangan mikro (memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,- tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha,
- c. Pedagang keliling, pedagang asongan dan pedagang kaki lima.

2. Jenis dari Surat Izin Usaha Perdagangan

Surat Izin Usaha Perdagangan memiliki beberapa jenis antara lain yaitu:

a. SIUP Kecil

Bagi perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 50.000.000.- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan sebanyak-banyaknya Rp. 500.000.000.- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

b. SIUP Menengah

Bagi perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 500.000.000.- (lima ratus juta rupiah) sampai dengan sebanyak-banyaknya Rp. 10.000.000.000.- (sepuluh miliar rupiah) tidak termasuk

c. SIUP Besar

Bagi perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 10.000.000.000.- (sepuluh miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

3. Masa Berlaku Surat Izin Usaha Perdagangan

Surat Izin Usaha Perdagangan yang telah dimiliki oleh setiap para pengusaha, SIUP memiliki masa berlaku yaitu:

- a. SIUP berlaku selama perusahaan perdagangan menjalankan kegiatan usaha dan tidak mengalami perubahan serta wajib mendaftarkan ulang setiap 5 tahun.
- b. SIUP diterbitkan berdasarkan tempat kedudukan perusahaan perdagangan dan berlaku untuk melakukan usaha perdagangandi seluruh Wilayah Negara Republik Indonesia.

4. Syarat-Syarat untuk Mengajukan Permohonan Izin Usaha

Untuk mendapatkan SIUP, pemilik atau penanggung jawab perusahaan mengajukan permohonan yang formulirnya dapat diambil secara Cuma-Cuma atau gratis di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul ataupun mengunduh (*download*) dari website Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, Pemohon yang memerlukan penjelasan lebih lanjut terkait dengan tata cara pengajuan permohonan perizinan dapat mengakses sistem informasi yang telah

Informasi. Setelah mengisi formulir yang disediakan dan melengkapi persyaratan yang ditetapkan, bila diperlukan dapat meminta bantuan Petugas Bidang Pelayanan dan Informasi. Setelah semuanya sudah dipenuhi oleh pemohon maka pemohon izin menyerahkan formulir permohonan yang telah diisi dan kelengkapan berkas administrasi kepada Petugas Bidang Pelayanan dan Informasi.

5. Prosedur Pengajuan Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan

Proses pengajuan permohonan SIUP, SIUP di ajukan apabila setiap usaha yang akan dijalani oleh pengusaha menyangkut masalah usaha perdagangan, sehingga dianjurkan untuk membuat SIUP. Tata cara pembuatan SIUP di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul: Tata cara pembuatan SIUP di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul biasanya diarahkan oleh petugas Bagian Pelayanan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan informasi untuk melakukan pengajuan Izin secara paralel yaitu permohonan izin lebih dari 1 (satu) izin yang diproses secara terpadu bersamaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti:

- a. Mengajukan izin HO (izin Gangguan), mengajukan IMB, mengajukan SIUP dan Identitas Permohonan diajukan ke Dinas Perizinan secara bersamaan yang diserahkan di loket B bagian penyerahan berkas. Untuk perusahaan/PT berbeda cara pengajuannya yang pertama harus

memiliki foto perusahaan dari notaris lalu di foto copy memiliki Surat

Kerja yang dikeluarkan dari Mentri Hukum dan HAM, NPWP, HO, KTP, dan Neraca Perusahaan.

- b. Setelah semua berkas diserahkan ke loket B maka Dinas Perizinan memproses berkas-berkas yang masuk. Permohonan izin yang memerlukan pengesahan tidak boleh lebih dari 3 (tiga) bulan terhitung sejak disahkan oleh Pemerintah Desa dan Kecamatan. Setelah itu di proses berkas yang masuk akan dicek oleh Petugas Bagian Pendataan dan Penetapan, yang dicek oleh petugas yaitu melakukan penelitian secara administratif. Apabila berkas permohonan izin yang disampaikan tidak memenuhi persyaratan sesuai perundang-undangan yang berlaku, maka petugas penerima berkas mengembalikan kepada pemohon.
- c. Setelah berkas tersebut dinyatakan komplit dan memenuhi persyaratan maka Petugas di Bagian Pendataan dan Penetapan memberikan informasi tanggal peninjauan lokasi untuk permohonan izin yang dipandang perlu ada peninjauan lokasi melakukan pengecekan lokasi dilapangan. Peninjauan lokasi oleh petugas lapangan dilaksanakan berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan.
- d. Setelah di lakukan tinjauan lapangan hasil peninjauan lokasi dituangkan dalam berita acara dan ditandatangani oleh petugas lapangan yang melaksanakan tugas sebagai dasar penetapan diterbitkannya atau ditolaknya permohonan izin. Apabila setelah peninjauan lokasi ternyata terdapat ketidak sesuaian antara permohonan dan kenyataan di lapangan atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka Dinas

Perijinan menolak dengan memanggil atau memberitahukan secara tertulis kepada pemohon untuk mengambil berkas permohonan izinnya. Berita acara yang telah ditandatangani petugas lapangan dikaji secara koordinatif oleh tim kajian teknis.

- e. Setelah dikaji oleh tim kajian dan dinyatakan memenuhi kriteria-kriteria dari persyaratan yang ada maka Petugas melakukan Penetapan terhadap Izin tersebut yang selanjutnya akan diberikan kepada Petugas yang ada di Bagian Pengawasan dan Pengendalian (Wasdal) setelah diterima oleh petugas yang bersangkutan maka Izin tersebut diberikan oleh Kepala Dinas Perizinan yaitu Ibu Dra. Sri Ediaستی M.Sc. untuk ditandatangani dan kemudian di kembalikan lagi oleh Petugas Wasdal untuk mengambil data kemudian diserahkan oleh Petugas Bagian Skertariat untuk mencetak Izin tersebut.

Setelah Izin tersebut dicetak maka pihak atau petugas Dinas Perizinan memberikan kabar kepada pengusaha atau pemohon Izin yang mengajukan izin melalui sms bahwa SIUP yang diajukan telah dicetak, dan pengusaha yang bersangkutan mengambil SIUP tersebut di loket C bagian pengambilan Izin di Dinas Perizinan.

Tata cara pengambilan Surat Izin Usaha Perdagangan, yaitu :

- a. Pemohon yang akan mengambil izin menyerahkan bukti pendaftaran kepada petugas Bidang Pengawasan, Pengawasan dan Pengendalian di

- b. Petugas Bidang Pengaduan, Pengendalian dan Pengawasan memberikan SKRD kepada Pemohon bagi izin yang dipungut retribusi;
- c. Pemohon membayar Retribusi di kasir Bank Pembangunan Daerah di Dinas Perijinan;
- d. Pemohon menyerahkan bukti pembayaran kepada Petugas Bidang Pengaduan, Pengendalian dan Pengawasan untuk dilayani secara administrasi dengan penomoran izin dan membubuhkan stempel serta mencatat pada buku register sesuai dengan jenis izinnya;
- e. Petugas Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian langsung melayani secara administrasi dengan penomoran izin dan membubuhkan stempel serta mencatat pada buku register sesuai dengan jenis izinnya terhadap izin yang tidak dipungut retribusi;
- f. Pemohon menerima sertifikat izin, khusus IMB disertai plat IMB dan I (satu) berkas permohonan setelah menandatangani bukti penerimaan dokumen;
- g. Petugas Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian menyimpan Berkas dan sertifikat izin dalam ruangan arsip; dan
- h. Petugas Sekretariat mengirimkan saalinan sertifikat ke instansi terkait dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) minggu.

6. Maksud atau Tujuan dari Pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan

Di dalam pengajuan Surat Permohonan Izin Usaha Perdagangan itu terdapat beberapa maksud atau tujuan permohonan:

- a. Mendirikan perusahaan baru yaitu mulai menjalankan perusahaan dagang atau menjalankan kembali perusahaan dagang yang telah ditutup.
- b. Memperluas perusahaan yaitu menambah:
 - 1) Bidang usaha perdagangan dan
 - 2) Jenis kegiatan usaha perdagangan antara lain termasuk didalamnya meningkatkan golongan usaha, membuka cabang atau anak perusahaan, kantor pembantu, agen, dan perwakilan.
- c. Mempekecil Perusahaan yaitu:
 - 1) Menghentikan salah satu bidang usaha perdagangan,
 - 2) Menghentikan salah satu jenis kegiatan yang mengakibatkan perubahan golongan usaha.
- d. Mengalih perusahaan yaitu memindah hak atas perusahaan. Jadi segala hak, kewenangan, tugas, kewajiban dan tanggung jawab atau suatu perusahaan tidak lagi berada di tangan pemilik/penanggung jawab yang lama, yang mengalihkan, melainkan berada pada pemilik/penanggung jawab yang menerima pengalihan itu.
- e. Memindah perusahaan yaitu memindah tempat kedudukan perusahaan. Bila perusahaan itu masih satu kota atau satu kota ke satu kota lain yang masih di bawah lingkungan kewenangan pejabat yang membidani SUD maka pemindahan tersebut tidak mempengaruhi

- f. Mengubah perusahaan yaitu merubah bentuk atau nama perusahaan dan bidang usaha dari barang ke jasa atau sebaliknya sehingga tidak sesuai lagi dengan yang tercantum dalam SIUP.
- g. Memperpanjang perusahaan yaitu melanjutkan bidang usaha atau jenis kegiatan usaha perdagangan sesuai dengan yang tercantum dalam SIUP tersebut.
- h. Menutup perusahaan yaitu menghentikan semua jenis kegiatan yang tercantum dalam SIUP. Penutupan perusahaan ini kemungkinan disebabkan atas kehendak sendiri atau bukan atas kehendak sendiri, misalnya SIUP dicabut karena melakukan kesalahan atau melanggar ketentuan-ketentuan di bidang perizinan.

7. Hak dan Kewajiban Pemilik Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Setiap Pemilik SIUP memiliki hak dan kewajibannya sebagai berikut:

a. Hak Pemilik SIUP:

- 1) Pemilik SIUP berhak melakukan kegiatan-kegiatan usaha dagangan sesuai dengan yang tercantum dalam SIUP,
- 2) Pemilik SIUP atau ahli warisnya berhak meminta kembali uang jaminan bila pemilik/ahli warisnya menutup usahanya tanpa kesalahan.

b. Kewajiban Pemilik SIUP:

- 1) Pemohon SIUP wajib melunasi uang jaminan dan Biaya administrasi perusahaan pada saat mengambil SIUP.

- 2) Pemilik SIUP diwajibkan menempatkan SIUP di ruangan tempat kedudukan perusahaan yang mudah dilihat oleh umum. SIUP yang ditempatkan adalah SIUP asli atau salinan yang disahkan oleh pejabat yang menerbitkan SIUP.
- 3) Bila pemilik SIUP membuat keterangan tentang perusahaan seperti papan nama, kepala surat, faktur dan keterangan lainnya yang sejenis, maka pemilik SIUP wajib mencantumkan nomor dan tanggal SIUPnya. Maksudnya agar petugas dan masyarakat dengan mudah mengetahui bahwa usaha perdagangannya sah menurut hukum.
- 4) Pemilik SIUP wajib membantu dan memberikan keterangan kepada petugas yang memeriksa SIUP dan hal-hal yang berkaitan dengan Surat Izin Usaha Perdagangan.

8. Sanksi-sanksi bagi Pelanggar Pemilik SIUP

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak pernah memberikan sanksi kepada pelanggar pemilik SIUP, dikarenakan Pemilik SIUP tidak pernah ada yang melanggar sehingga Dinas Perizinan tidak memberikan denda bagi pemilik SIUP yang melanggar untuk saat ini. Walaupun ada yang terlambat pihak Dinas Perizinan hanya menyarankan untuk membuat SIUP yang baru. Sedangkan Pencabutan SIUP dilakukan apabila terjadi usaha tersebut tidak dilanjutkan lagi oleh pemiliknya, dan pencabutan tersebut dapat dilakukan dengan cara pemilik usaha tersebut atau pengusaha bisa mendatangi Dinas

Perizinan untuk penutupan usaha dengan cara membuat suart dari perusahaan atau pemilik usaha yang langsung ditandatangani oleh pemilik atau pengusaha selaku pimpinan dari perusahaan tersebut yang menyatakan bahwa perusahaan tersebut sudah tidak beroperasi lagi atau tutup. Selanjutnya akan diproses oleh Dinas Perizinan bahwa pengajuan surat penutupan usaha tersebut diterima oleh Dinas Perizinan yang kemudian akan menarik surat-surat izin yang dimiliki oleh pengusaha atau pemilik usaha untuk memberikan kepada Dinas Perizinan.

9. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan

Selanjutnya Pemerintah Daerah membuat suatu aturan dimana aturan tersebut mengatur Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, kemudian SOP ini sebagai instruksi yang tertulis untuk dijadikan pedoman dalam melaksanakan tugas rutin dengan cara yang efektif dan efisien guna menghindari terjadinya penyimpangan dalam proses penyelesaian oleh aparatur yang dapat mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. Adanya aturan mengenai SOP sangat berguna bagi petugas dan akan dirasakan oleh masyarakat secara langsung.

Dalam Peraturan Bupati Nomor 16 tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul disebutkan bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada

masyarakat di bidang perizinan pada Dinas Perijinan Kabupaten Bantul perlu disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, selain itu bahwa peraturan sebelumnya yang sama-sama mengatur mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu Peraturan Bupati Bantul Nomor 53 Tahun 2009 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Perizinan yang dikelola oleh Dinas Perijinan Kabupaten Bantul perlu menyesuaikan dengan perkembangan informasi dan teknologi maka Peraturan Bupati Nomor 16 tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tersebut muncul.

Peraturan Bupati tersebut menjelaskan dalam ketentuan umum yaitu bahwa yang dimaksud dengan Daerah adalah Kabupaten Bantul kemudian Pemerintah Daerah adalah Bupati dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan daerah, Bupati adalah Kepala Daerah Kabupaten Bantul. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan pelayanan perizinan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan kemudian perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk persetujuan prinsip, izin dan tanda daftar perusahaan. Persetujuan Prinsip adalah persetujuan yang diberikan kepada

pengusaha bidang kepariwisataan untuk membuat usaha bidang kepariwisataan sedangkan Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu kemudian Tanda Daftar Perusahaan adalah tanda daftar yang diberikan oleh Dinas Perijinan selaku Kantor Pendaftaran Perusahaan kepada perusahaan yang telah disahkan pendaftarannya. Instansi teknis adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Daerah yang mempunyai kewenangan mengelola, membina, mengawasi dan mengendalikan izin dan Tim Teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan.

Pasal 2 Peraturan Bupati Nomor 16 tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dijelaskan mengenai Lampiran Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini, selanjutnya pada Pasal 3 Peraturan Bupati Nomor 16 tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dijelaskan mengenai Sistematika Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan pada Dinas Perijinan Kabupaten Bantul adalah sebagai

- a. Bab I adalah Pendahuluan yang berisi, memuat uraian tentang Latar Belakang dan Pedoman Umum Penyusunan Standar Pelayanan Publik
- b. Bab II adalah Gambaran Umum Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berisi, memuat Pengertian, Kegunaan, Dasar dan Landasan Hukum serta Maksud dan Tujuan
- c. Bab III adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berisi, memuat Jenis Pelayanan Perizinan, Sistem dan Prosedur Pelayanan, Sistem Informasi Manajemen Dinas Perijinan, Hak dan Kewajiban, dan Pejabat Penerima Pengaduan Masyarakat
- d. Bab IV : Penutup

Kemudian dengan berlakunya Peraturan Bupati ini, maka Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2009 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Perizinan yang Dikelola oleh Dinas Perijinan di Kabupaten Bantul dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

- a. Kegunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam lingkup penyelenggaraan pelayanan perijinan meliputi :
 - 1) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
 - 2) Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas;

- 3) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan;
- 4) Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
- 5) Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
- 6) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai secara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
- 7) Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan perijinan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
- 8) Menjamin konsistensi pelayanan pada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur;
- 9) Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya;
- 10) Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai;
- 11) Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan penyimpangan;

12) Menghindari tugas-tugas tidak pelaksanaan tugas dan

13) Membantu penelusuran terhadap kesalahan kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.

Agar kegunaan SOP yang diatas tersebut berjalan dengan baik diperlukan juga peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat, dengan tujuan supaya terciptanya pelayanan prima yang hanya dapat terwujud apabila pemberi layanan dan penerima layanan memiliki pemahaman dan keinginan yang sama.

b. Tujuan dan Maksud dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan

Perizinan:

Kegunaan dari SOP itu sendiri memiliki suatu tujuan dan maksud tertentu dari Pemerintah Daerah karena dengan adanya SOP itu sendiri dimaksudkan untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat dalam penerbitan izin yang diselenggarakan Dinas Perijinan. Tujuannya sendiri dari Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan ini yaitu sebagai pedoman yang jelas kepada pelaku pelayanan sampai sejauh mana bentuk konkrit yang dapat mereka lakukan untuk mencapai tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sedangkan maksud dengan adanya SOP ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Sehingga kondisi ini akan membawa akses baik untuk mewujudkan "Good Governance dan Clean Government" yang menciptakan pemerintahan yang baik bersih dari Korupsi Kolusi dan

10. Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Bantul

Setelah dilakukan penelitian di lingkungan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat di jelaskan dalam pelaksanaan Pelayanan Perizinannya dengan Narasumber ibu Dra. Khusnaini Arifah, M.Si. dengan jabatan Kepala Seksi Pelayanan, ibu Ida Kuswati, AMD. dengan jabatan Staf Seksi Pelayanan dan ibu Tri Rahayu, ST. dengan jabatan Kepala Informasi dan Teknologi, telah memberikan informasi bahwa Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang sebagai pemberi pelayanan sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari masyarakatnya. Selain itu, keberadaan Pemerintah akan sesuai dengan visi dan misi pembentukannya. Tugas Pelayanan Pemerintah dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat dapat berfungsi optimal manakala organisasi pemerintah pemberi layanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan tertentu. Data hasil dari penelitian yang di dapatkan bahwa Dinas Perizinan benar-benar melaksanakan pelayanan dengan mengikuti standar-standar Pelayanan Publik yang baik, yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Sederhana yang dilakukan oleh Dinas Perizinan dalam Pelayanan Publik yaitu pada saat para pengguna jasa Pelayanan ingin mengajukan

SUUR akan langsung diberikan arahan oleh petugas informasi yang

bertugas di bagian tersebut dengan cara memberikan arahan apa aja persyaratan-persyaratan yang harus diajukan dan akan diberikan arahan bagaimana tata cara pengajuan SIUP. Semua itu akan di arahkan oleh petugas Informasi agar masyarakat yang mengajukan SIUP lebih menghemat waktu dan sederhana.

b. Kejelasan

Jelas disini karena pada saat pengguna jasa pelayanan ingin mengajukan SIUP, akan langsung diberikan penjelasan dari petugas informasi tentang syarat-syarat pengajuan Izin , tata cara mengajukan Izin, jangka waktu dalam pengajuan Izin hingga mendapatkan SIUP, informasi dalam proses pembuatan SIUP seperti cek lokasi, tanda tangan RT/RW lalu kelurahan setelah itu kecamatan, harus mendapatkan persetujuan dari tetangga kanan kiri, dan setelah jadi akan diberi tahu oleh petugas Dinas Perizinan melalui pesan singkat berupa sms.

c. Kepastian Hukum

Dinas Perizinan telah mempunyai Standar Operasional Prosedur dalam jangka waktu ketetapan pembuatan SIUP itu sehingga membuat pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri mempunyai kepastian hukum.

d. Akurasi

Dinas Perizinan sendiri lebih mengutamakan akurasi kepada pengguna jasa pelayanan yang ingin mengajukan SIUP sehingga membuat pengguna jasa pelayanan lebih percaya dan yakin terhadap pelayanan

yang telah diberikan oleh petugas Dinas Perizinan itu sendiri, seperti contoh dalam pengajuan SIUP petugas menyarankan kepada pengguna jasa pelayanan untuk tidak menggunakan jasa calo dalam pengajuan pembuatan SIUP dikarenakan agar masyarakat yang akan mengajukan SIUP lebih mengerti dan memahami prosedur dan syarat-syarat dalam pengajuan SIUP yang dimana anggapan masyarakat bahwa pengajuan SIUP itu rumit dan membutuhkan waktu yang lama, tetapi hal yang terjadi dilapangan tidak seperti yang di anggap oleh masyarakat karena petugas informasi akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan mengarahkan masyarakat hingga produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

keamanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kepada pemohon SIUP dalam setiap tahapan proses yang diajukannya hingga izinnya dikeluarkan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dan produk pelayanan Publik yang dikeluarkan adalah karena adanya peraturan yang dikeluarkan oleh bupati berupa peraturan bupati tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan.

f. Tanggung Jawab

Masalah penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik Dinas Perizinan sangat bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan menyelesaikan persoalan-persoalan yang telah dikeluhkan oleh masyarakat mengenai pelayanan publik

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dinas Perizinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai seperti penyediaan alat-alat teknologi telekomunikasi telepon dan handphone yang dimana berfungsi sebagai alat pemberitahuan kepada pemohon SIUP dan sebagai alat pengaduan dari masyarakat kepada Dinas Perizinan dan informatika berupa komputersasi yang berfungsi sebagai alat memproses data-data yang masuk hingga selesai dan sebagai tempat pengaduan dan mencari informasi yang melalui e-mail dan website yang akan membuat pelayanan tersebut menjadi lebih efisien dan kepuasan masyarakat.

h. Kemudahan Akses

Dinas Perizinan membuka layanan melalui internet berupa website dan email agar mempermudah masyarakat untuk mengakses Izin yang akan di ajukan dan dapat mengirimkan aduan melalui email maupun website pengaduan, dan bisa juga melalui sms agar masyarakat lebih praktis dalam mengurus SIUP dan mengadu masalah pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Dinas Perizinan sangat mengutamakan kedisiplinan dan kesopanan, dalam hal kedisiplinan Dinas Perizinan mulai membuka pelayanan pukul 8 (delapan) pagi karena banyak masyarakat yang memulai

datang ke Dinas Perizinan untuk mengurus pengajuan SIUP di pagi hari yaitu jam 8 pagi, sedangkan kesopanan Dinas Perizinan mengarahkan kepada petugasnya untuk memberikan pelayanan yang sopan, ramah dan murah senyum terhadap masyarakat yang ingin mengajukan SIUP agar masyarakat juga merasakan pelayanan yang baik di Dinas Perizinan.

j. Kenyamanan

Kenyamanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan untuk pengguna jasa pelayanan agar pelayanan yang diberikan menjadi nyaman difasilitasi oleh Dinas seperti pemasangan AC di ruangan pelayanan agar ruangan tersebut lebih sehat dan indah menjadikan pemberian pelayanan lebih nyaman, disediakan tempat duduk yang nyaman agar masyarakat dalam pengantrian pengajuan SIUP dapat menunggu panggilan pelayanan berikutnya lebih nyaman, dan disediakan air minum bagi masyarakat yang melakukan pengajuan SIUP, dan tidak lupa Dinas Perizinan memfasilitasi toilet yang sehat dan bersih.

Untuk pencapaian kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari pemerintah harus diupayakan sedemikian rupa oleh setiap petugas bagian yang menangani masalah pelayanan kepada masyarakat. Karena itu, setiap petugas yang mendapatkan bagian pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai suatu manajemen pelayanan tertentu mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sampai kepada pasca

11. Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul

Dari hasil Penelitian yang dilakukan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dapat di jelaskan mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan yang ada di Kabupaten Bantul dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa peningkatan dari berbagai sisi kualitas, yaitu:

a. Kesederhanaan

Peningkatan dalam segi kesederhanaan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan yaitu metode/alur untuk proses pengajuan SIUP dibuat lebih sederhana oleh Dinas Perizinan yang dapat di lihat pada Standar Operasional Prosedur yang telah berganti dan berbeda dengan yang sebelumnya yaitu Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2009 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Perizinan yang Dikelola oleh Dinas Perijinan di Kabupaten Bantul dicabut dan dinyatakan tidak berlaku. Peraturan yang sebelumnya ini alur atau metode yang diberlakukan masih kurang efisien, seperti dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan yang dulu masih satu atap dengan Dinas-dinas yang lainnya tetapi dalam pengurusannya harus diserahkan ke lokasi Induk yaitu Dinas-dinas yang terkait, seperti contoh harus mengurus terlebih dahulu ke Dinas Pekerjaan Umum untuk mendapatkan Ijin Membangun Bangunan (IMB) setelah itu pemohon mengajukan ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah untuk mendapatkan Izin Gangguan (IG) setelah itu baru ke Dinas Perizinan

untuk pengurusan Izin Usaha Perdagangan sedangkan yang sekarang lebih efisien karena langsung ke Dinas Perizinan yang sudah mempunyai gedung sendiri atau Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mana dengan satu berkas dan waktu yang sama pemohon dapat mengajukan Izin Membangun Bangunan, Izin Gangguan dan Izin Usaha Perdagangan pemohon dapat langsung mengajukan ke Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

b. Akurasi, keamanan, kepastian hukum dan kejelasan

Peningkatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik Pemerintah Daerah mengeluarkan Standar Operasional Prosedur yang dimana mengatur mengenai akurasi, keamanan, kepastian hukum dan kejelasan dalam peningkatan pelayanan publik yang baik semua itu sudah diatur dalam Peraturan Bupati Bantul Nomor 16 tahun 2010 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, yang sebelumnya juga diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2009 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Perizinan yang Dikelola oleh Dinas Perizinan di Kabupaten Bantul dengan perkembangan jaman dan kurang efisiennya dalam pelayanan publik maka Peraturan Bupati ini di cabut, seperti dari segi kejelasan yang ada di Standar Operasional Prosedur telah memberikan informasi masalah retribusi untuk pengajuan Izin Usaha Perdagangan dari segi ketetapan hukum

Standar Operasional Prosedur yang sekarang sudah menjelaskan masalah kepastian penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dari masuknya berkas hingga diproses oleh Dinas Perizinan dan diterbitkannya Surat Izin Usaha Perdagangan sudah memiliki jangka waktu yaitu 6 (enam) hari setelah berkas itu masuk ke Dinas Perizinan. Dari segi akurasi Standar Operasional Prosedur yang sekarang telah menjelaskan langkah-langkah prosedur dari Izin masuk diverifikasi terlebih dahulu sebelum diterbitkan lalu di kaji oleh Dinas Perizinan selanjutnya sebelum ditanda tangani oleh Kepala Dinas Perizinan harus melalui 3 tahapan pengecekan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan yang kemudian setelah memenuhi kriteria maka Izin tersebut ditanda tangani oleh Kepala Dinas Perizinan, sehingga ketepatan dari Surat Izin Usaha Perdagangan yang disahkan dapat diterima dengan benar. Sedangkan dari segi keamanan Standar Operasional Prosedur menjelaskan bahwa berkas yang masuk dan Izin Usaha yang telah diterbitkan maka akan dijamin keabsahannya oleh Pemerintah Daerah.

c. Tanggung jawab dan kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Peningkatan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan dari kedua segi tanggung jawab dan kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu bersumber dari Sumber Daya Manusia (SDM) dimana tanggung jawab ini sangat dipengaruhi oleh SDM yang lebih matang dan memahami pelayanan publik yang baik untuk menyelesaikan

keluhan atau persoalan yang di terima oleh masyarakat pengguna pelayanan publik, sehingga Dinas Perizinan tetap berusaha untuk menjaga Sumber Daya Manusia agar tetap bertanggung jawab. Sedangkan untuk peningkatan segi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan juga dipengaruhi oleh SDM yang professional dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan publik tersebut, seperti SDM yang saat ini Dinas Perizinan sudah memberlakukan petugas outsourcing yang memiliki tugas utama untuk membantu petugas Dinas Perizinan dalam proses pelayanan publik dimana petugas Outsourcing tersebut hanya dikontrak selama 1 tahun dan apabila kinerja petugas outsourcing tersebut dinilai baik maka akan di lanjutkan oleh Dinas Perizinan.

d. Kelengkapan sarana dan prasarana

Peningkatan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan dari segi kelengkapan sarana dan prasarana ini sangat dirasakan oleh masyarakat, karena dengan berkembangnya teknologi semakin mudah dan cepat dalam proses pembuatan SIUP itu sendiri, Karena di bantu dengan adanya peralatan-peralatan teknologi telekomunikasi dan informatika yang lebih modern, seperti contohnya akses PPC yang berguna untuk system Informasi dan Pelayanan Elektronik yang berlaku untuk Izin Usaha Perdagangan Menengah ke Atas dan Sistem Izin Mengenai (SIM) Perizinan yang berguna untuk Izin Usaha Perdagangan Menengah ke Bawah dibandingkan dengan sebelumnya

peralatan-peralatan yang mendukung dalam proses pembuatan SIUP masi belum modern dan tidak lebih efisien.

e. Kemudahan Akses

Kemudahan akses Dinas perizinan telah mengalami beberapa peningkatan kualitas pelayanan perizinan dalam hal kemudahan akses ini sendiri, yang pertama dalam kemudahan akses yang disediakan berupa alamat website, e-mail dan berupa sms yang dimana memudahkan bagi pemohon SIUP untuk mencari informasi maupun melakukan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sebelum ini Dinas Perizinan hanya mengandalkan brosur dan ketelatenan masyarakat dalam mencari informasi kapan SIUP itu selesai dan melakukan pengaduan.

f. Kenyamanan

Dalam hal kenyamanan Dinas Perizinan juga sudah mengalami peningkatan yang berupa bangunan yang bertambah luas sehingga memberikan kenyamanan bagi pemohon SIUP, yang dahulu bangunan untuk Dinas Perizinan ini sendiri tidak begitu luas dan gedung yang sekarang memiliki ruang pelayanan yang ber AC sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat pengguna pelayanan, berbeda dengan gedung yang sebelumnya yang tidak memiliki pendingin ruangan yang dapat mengurangi kenyamanan

B. Hambatan-Hambatan dan Pendapat Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Terhadap Izin Usaha Perdagangan

Upaya peningkatan kualitas pelayanan izin usaha perdagangan yang ada di Kabupaten Bantul terdapat hambatan-hambatan yang mempengaruhi terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan perizinan terhadap izin usaha perdagangan. Selain itu dalam peningkatannya terdapat pula pendapat dari masyarakat yang melakukan izin usaha perdagangan yang secara langsung merasakan terwujudnya peningkatan pelayanan perizinan di Kabupaten Bantul.

1. Hambatan pada Dinas Perizinan dalam upaya peningkatan kualitas

Setelah dilakukan penelitian mengenai hambatan yang ada dalam Peningkatan kualitas Pelayanan Perizinan dari Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, maka dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa hambatan dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik yaitu:

- a. Dinas Perizinan belum memiliki fungsi kewenangan yang utuh dalam pelaksanaan perizinan khususnya dalam bidang perdagangan, karena pemohon izin harus mendapatkan rekomendasi dari dinas-dinas yang lainnya yang bersangkutan khususnya mengenai perdagangan yaitu harus mempunyai rekomendasi terlebih dahulu dari dinas yang memiliki wewenang dalam izin usaha perdagangan, kemudian hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan terdapat pada kurangnya otoritas yang ada pada Dinas Perizinan karena masih tergantung dengan dinas-dinas yang terkait dalam proses penerbitan izin Usaha Perdagangan yang dikeluarkan oleh Dinas Perizinan

Kabupaten Bantul. selain itu menurut Narasumber yaitu Dra.Khusnaini Arifah, M.Si. yang menyebutkan bahwa, "Dinas Perizinan di Kabupaten Bantul belum memiliki standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) seperti yang berlaku di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, yang dimana disana semua urusan Perizinan telah diproses oleh Tim dari Dinas Perizinan secara independen dan tidak membutuhkan rekomendasi dari dinas-dinas lain yang terkait". sehingga apabila terdapat suatu permasalahan atau aduan dari masyarakat yang mengeluh dengan permasalahan penerbitan surat izin tersebut Dinas Perizinan lah yang akan dituntut ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN), tetapi dalam proses pembuatan surat Izin Usaha tersebut Dinas Perizinan hanya mengeluarkan surat izin usaha atas rekomendasi dari dinas-dinas yang lainnya yang terkait.

- b. Dinas Perizinan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik harus menunggu dana alokasi dari kepala daerah, dan apabila dari Pemerintah Daerah tidak memiliki dana alokasi untuk Dinas Perizinan maka Dinas Perizinan tidak dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik salah satunya dari segi sarana dan prasarana, sehingga dirasa menghambat peningkatan Kualitas Pelayanan Publik itu sendiri karena sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendorong peningkatan kualitas Pelayanan Publik yang ada pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Kemudian Dinas Perizinan Kabupaten Bantul pada

pelaksanaannya tidak dapat mengeluarkan dana sendiri untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

- c. Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Perizinan bagian Pelayanan yaitu pada front office terdapat hambatan dari segi jumlah Pegawai yang bertugas melayani masyarakat secara langsung yang sebelumnya terdapat hanya berjumlah 4 Pegawai Negeri Sipil sedangkan dalam melayani pengguna pelayanan yang ingin mengajukan Surat Izin Usaha Perdagangan tidak hanya 4 orang Petugas tetapi seharusnya lebih karena dilihat dari banyaknya pemohon yang mengajukan Surat Izin Usaha Perdagangan dan terdapat 4 loket yang berarti Petugas pada front office tidak dapat meninggalkan tempatnya karena jumlah petugas sama dengan loket yang ada, namun pada pelaksanaan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan petugas harus berinteraksi dengan bagian lain sehubungan dengan data-data yang diperlukan dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan.
- d. Lokasi Dinas Perizinan yang sekarang dirasa kurang begitu strategis dikarenakan akses angkutan umum untuk masyarakat tidak ada yang melalui di kompleks perkantoran Dinas Bantul, dan yang menjadikan hambatan bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi untuk mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan.

2. Pendapat Masyarakat Mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Izin Usaha Perdagangan

Dari penelitian kepada para pemilik usaha yang melakukan Perizinan Usaha Perdagangan yang ada di Kabupaten Bantul yaitu:

- a. Pemilik Toko Kaboel Craft yaitu Bapak Teguh
- b. Pemilik Toko Cahaya Keramik yaitu Bapak Agung
- c. Pemilik Toko Timboel Keramik yaitu Bapak Timbul
- d. Pemilik Toko Rido Jaya yaitu Bapak Udit
- e. Pemilik Toko Besi Niten yaitu Bapak Rudi
- f. Pemilik Toko Bangunan Soko Aji yaitu Bapak Jarot
- g. Pemilik Toko Obat Sanjaya yaitu Ibu Farida
- h. Pemilik Apotik Pelangi yaitu Ibu Gita
- i. Pemilik Apotik Alif yaitu Bapak Agung
- j. Pemilik Apotik Dimas yaitu Bapak Dimas

Hasil penelitian yang didapatkan dari mewawancarai responden yaitu masyarakat yang secara langsung mengajukan Izin Usaha Perdagangan untuk persyaratan masyarakat membuka usaha perdagangan mereka ada beberapa yang mengatakan kualitas peningkatan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah baik dan ada pula yang sedikit mengatakan bahwa belum meningkatnya kualitas dari Dinas Perizinan itu sendiri seperti berikut dari hasil wawancara:

a. Sederhana

Menurut dari Bapak Teguh, Bapak Udit dan Bapak Agung Apotik dilihat dari segi sederhana, menurut mereka Dinas Perizinan segi sederhana belum sederhana karena saat mereka mengajukan permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan mereka masih mengalami kerumitan dalam mengajukan permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan tersebut seperti prosedur yang ada dan prosedur yang terjadi dilapangan ternyata masih adanya perbedaan sehingga menghabiskan waktu mereka sebagai pengusaha hanya untuk mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan tersebut, berbeda dengan Bapak Agung yang saat mengajukan Izin Usaha Perdagangan juga mengalami hal yang sama tetapi Bapak Agung untuk mengajukan permohonan Izin Usaha Perdagangan harus meminta rekomendasi dari Dinas Kesehatan terlebih dahulu yang dimana dari dinas Kesehatan tersebut membutuhkan waktu yang lama untuk memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi kemudian direkomendasi oleh Dinas Kesehatan untuk mengajukan Izin Usaha Perdagangan di Dinas Perizinan. Dikatakan masih kurang baik pelayanan yang diberikan dari segi kesederhanaan dikarenakan kurangnya pemahaman oleh pemohon yang mengajukan Izin Usaha Perdagangan yang disebabkan banyaknya kesibukan para pemohon dengan usaha yang dijalaniya karena prosedur yang ada dan dilapangan telah diberikan dengan benar dan sama oleh pihak Dinas Perizinan.

Menurut dari Bapak Agung usaha keramik, Bapak Timbul, Bapak Rudi, Bapak Dimas, Ibu Farida, Ibu Gita dan Bapak Jarot mengatakan Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan kepada masyarakat sebagai Pemohon Izin Usaha Perdagangan sudah sederhana terhadap prosedur pelayanan publik dalam pengajuan Izin Usaha Perdagangan.

b. Kejelasan

Dari segi kejelasan menurut Bapak Teguh, Bapak Rudi, Ibu Gita, Bapak Jarot, Ibu Farida, Bapak Dimas dan Bapak Agung apotik mengatakan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan sudah baik hanya perlu lebih ditingkatkan lagi mengenai kejelasannya. Sedangkan menurut Bapak Agung usaha keramik, Bapak Timbul dan Bapak Udit mengatakan bahwa pelayanan dari segi kejelasan sudah baik.

c. Kepastian Hukum

Menurut semua yang diwawancarai mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan dari segi kepastian hukum sudah baik karena sudah tepat waktu dalam penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.

d. Akurasi

Dari segi akurasi mereka semua mengatakan bahwa Produk yang berupa Surat Izin Usaha Perdagangan yang telah diterimanya sudah benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Menurut seluruh responden yang ada dari segi keamanan dari proses hingga produk sudah cukup baik dalam pelaksanaannya hanya ada

beberapa hal yang menurut Bapak Teguh dan Bapak Timbul dalam pelaksanaannya masih kurang, yaitu dari proses pengajuan Izin Usaha Perdagangan Tersebut mereka merasakan seolah-olah ada penekanan dari pihak Dinas Perizinan yang ingin mengetahui Rumah Tangga Perusahaan dari proses hingga hasil dari penjualan produk-produk barang perusahaan yang membuat si pemohon mau tidak mau harus memberikan data-data tersebut yang dimana bagi pemohon Izin Usaha Perdagangan merupakan privasi perusahaan, sedangkan dalam segi keamanan produk para responden mengatakan sudah memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Menurut seluruh responden untuk segi tanggung jawab sudah baik yang dilakukan oleh Dinas Perizinan karena dalam penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dari masyarakat Dinas Perizinan langsung tanggap.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kenyamanan, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.

Dari semua segi tersebut seluruh responden mengatakan tidak ada keluhan dari segi tersebut dan mengatakan bahwa sudah baik dari semua segi tersebut seperti dari segi kelengkapan sarana dan prasarana mereka mengatakan sudah baik dan sudah memadai standar, dari segi kemudahan akses mereka mengatakan tidak adanya masalah karena pada saat Surat Izin Usaha Perdagangan tersebut telah jadi mereka di hubungi melalui

telepon atau sms oleh petugas Dinas Perizinan yang mengatakan bahwa Surat Izin Usaha Perdagangan sudah jadi dan untuk masalah pengaduan dan mencari informasi tentang Izin Usaha Perdagangan sudah bisa dilakukan dengan sms maupun website, dari segi kenyamanan mereka mengatakan pada saat melakukan pengajuan Izin Usaha perdagangan di Dinas Perizinan mereka sudah merasakan nyaman dengan fasilitas yang telah disediakan oleh Dinas Perizinan dan dari segi kenyamanan, keadilan dan kemudahan dilihat masyarakat bahwa sudah memang 11