

PERANAN PEMERINTAH DALAM PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI KECAMATAN BAYUNG LENCIR KABUPATEN MUSI BANYUASIN

THE ROLE OF THE GOVERNMENT IN THE SERVICES OF TRADE BUSINESS LICENSE (SIUP) IN BAYUNG LENCIR DISTRICT, MUSI, BANYUASIN REGENCY

Erlangga Wijaya¹, Isabella², Doris Febriyanti³

¹ Universitas Indo Global Mandiri, Palembang, Indonesia

² Universitas Indo Global Mandiri, Palembang, Indonesia

³ Universitas Indo Global Mandiri, Palembang, Indonesia

E-mail: 2017610018@gmail.com, isabella@uigm.ac.id, dorishakiki@uigm.ac.id

Abstrak: Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan (SIUP) di Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena/peristiwa sebagaimana adanya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman berdasarkan metodologi yang menyelidiki pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil analisis dan temuan di lapangan dari penelitian ini merupakan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dengan menggunakan teori Zeithaml untuk melakukan analisis terdapat 5 indikator yaitu: *Pertama, Tangible* (Bukti Fisik) dilihat dari penampilan pegawai di melayani pengguna jasa, penampilan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Kedua *Kehandalan (Relibity)*, kemampuan pegawai menggunakan alat dalam proses pelayanan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, kemampuan pegawai menggunakan alat dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Ketiga *Ketanggapan (Responsiveness)* kemauan karyawan untuk menjadikan pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dalam hal ini adalah kesediaan karyawan dalam memberikan pelayanan. Keempat *Kepastian (Assurance)* adalah pengetahuan pegawai, kesopanan, dan kemampuan pegawai kantor kelurahan di bagian pelayanan terpadu kecamatan Bayung Lencir. Kelima *Empathy* (Empati) kesediaan pegawai kantor kelurahan Bayung Lencir untuk memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada setiap pelanggan.

Kata Kunci: Peran Pemerintah, Pelayanan Izin Usaha Perdagangan, Pelayanan

Abstract: The purpose of this study was to determine the role of the government in the Service of Trade Business Licenses in Bayung Lencir District, Musi Banyuasin Regency. The approach used in this study is to use descriptive research, which is a type of research that seeks to describe phenomena / events as they are. The research method used in research is skin research, qualitative research is a process of research and understanding based on a methodology that investigates data collection that is used to collect data in qualitative research in general using observation techniques, interviews, and documentation studies. The results of the analysis and findings in the field from this study are the results of the study showing that by using Zeithaml's theory to conduct an analysis there are 5 indicators, namely *Tangible (Physical Evidence)* seen from the appearance of employees in serving service users, the appearance of service personnel greatly affects the quality of services provided. *Reliability*, the ability of employees to use tools in the service process of employees using auxiliary tools in the service process, the ability of employees to use tools in the service process is a very important capital in supporting the quality of service so that the service process can run well. *Responsibility (Responsiveness)* the willingness of employees to make customers and provide services quickly in this case is the willingness of employees in providing services. *Assurance* is the knowledge of employees, courtesy, and ability of employees of the sub-district office in the integrated service section of Bayung Lencir sub-district. *Empathy (Empathy)* the availability of employees of the Bayung Lencir sub-district office to pay deep and special attention to each customer.

Keywords: the role of government, Service of Trade Business Licenses, Service

PENDAHULUAN

Kekuasaan mengendalikan anggaran sesuai kebutuhan daerah merupakan salah satu bentuk demokrasi di Indonesia. Kota yang mengembangkan wilayah sesuai dengan sumber daya yang ada dapat menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar. (Pemerintahan et al., 2003).

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan perwujudan dari kebutuhan dasar negara dan hak-hak warga negaranya. Salah satu syarat untuk memulai usaha adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000:15), kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika suatu pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik. Keramahan, Tanggung Jawab, Integritas Pelayanan". Jika pelayanan yang diberikan memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kebutuhan untuk memuaskan masyarakat terpenuhi. (Yayat, 2017)

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan, tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan, bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Dwimawanti, 2004).

Melalui SK Bupati Musi Banyuasin, salah satu upaya pemerintah untuk membina lingkungan usaha dan melindungi daerah adalah dengan menjamin kepastian hukum dan melindungi pembelian pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan perdagangan. No.: 323/KPTS-DPMPTSP/2019.

Berdasarkan UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, hal tersebut menjadi dasar terwujudnya pelayanan publik yang

diharapkan. Dasar hukum penetapan izin usaha untuk melakukan pelayanan publik yang baik didasarkan pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut: Permendag No. 36/M – DAG/PER/9/2007. Permendag Republik Indonesia No. 46 /M-DAG/PER/9/2009 tentang Penerbitan Surat Izin Transaksi Perdagangan (SIUP). Hal ini mengubah Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/ tentang Modifikasi. 2007. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/12/2011 yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 46/M-DAG/PER/9/2009 tentang Perubahan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 7/M-DAG/PER/2/2017, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, merupakan perubahan ketiga atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/. September 2007.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang memuat isi Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pembangunan Bidang Ekonomi. Kualitas pelayanan publik mengacu pada kualitas produksi, pelayanan, orang, proses, lingkungan, dan konsumen untuk memenuhi harapan konsumen dan untuk memuaskan pelanggan, individu, atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi. keinginan dari Aturan utama dan prosedur yang ditetapkan (Isabella, 2014). (Aprindawati & Febriyanti, n.d.)

Upaya optimalisasi kinerja instansi pemerintah sebenarnya dilakukan oleh Pemerintah dengan mengubah Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1974 tentang Kepegawaian Pokok menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999. (Masyarakat et al., 2004)

Budaya organisasi atau (budaya kerja) adalah keyakinan seluruh anggota organisasi terhadap suatu sistem nilai, yang terus menerus diterapkan, dikembangkan dan dipelajari, berguna sebagai sistem kepatuhan, dan seperangkat perilaku dalam

suatu organisasi untuk dicapai. sebagai acuan. tujuan organisasi. (Yudhasena et al., 2019)

Lisensi perdagangan ini penting bagi perusahaan Anda. Untuk melakukan transaksi, perusahaan atau pelaku bisnis harus memiliki legitimasi transaksi. Semua entitas, baik milik pribadi maupun kelompok seperti PT, CV, UD, koperasi, korporasi, BUMN, dll., harus merupakan entitas komersial, karena merupakan bukti legitimasi dalam mendirikan dan menjalankan perusahaan komersial. Anda harus mendapatkan izin usaha. Jika bisnis milik pribadi atau milik perusahaan tidak memiliki izin usaha komersial, itu ilegal. Penggunaan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Berfungsi sebagai alat pemerintah untuk mencatat berbagai jenis usaha yang bergerak di bidang jasa. Juga, transaksi komersial yang dilindungi secara hukum bebas dari kontrol yang melanggar hukum, dan lisensi komersial dapat digunakan sebagai jaminan legalitas jika terjadi perselisihan. Fitur lain dari izin perdagangan dapat digunakan untuk melakukan pinjaman modal ke bank dan koperasi.

Perkembangan dan pertumbuhan penduduk di suatu daerah telah membawa perubahan perilaku dan gaya hidup masyarakat. Tindakan ini dapat memberikan berbagai dampak, baik positif maupun negatif, terhadap kelestarian lingkungan (Novia Kencana, 2016). (Aprilia et al., 2017)

Pada saat ini perdagangan di daerah Bayung Lencir sudah memiliki banyak kecamatan, namun pada dasarnya belum memiliki izin usaha. Pada 2020, sekitar 175 perusahaan telah memperoleh Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Masih ada sekitar 100 perusahaan yang belum memiliki SIUP dan masyarakat belum memahami pentingnya memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Banyak orang yang melakukan usaha tidak memiliki Surat

Izin Usaha Perdagangan (SIUP) karena pengusaha tidak menyadari perlunya memperhatikan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Kebanyakan orang hanya peduli saat benar-benar membutuhkan, seperti saat meminjam uang ke bank.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan atau kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan, dengan tunduk pada ketentuan peraturan perundang-undangan, bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan pemerintah yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. (Septia et al., n.d.).

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak dapat dipisahkan dari masyarakat modern saat ini. (Rahmadi et al., 2018).

Oleh karena itu, situasi perdagangan bebas yang menekankan pada legalitas usaha adalah SIUP atau Surat Izin Usaha Perdagangan yang merupakan pelayanan publik dan pada hakekatnya memenuhi kebutuhan dasar negara bagi warganya. Salah satu kebutuhan dasar masyarakat adalah kepastian hukum dalam berdagang, sehingga penting untuk memiliki izin perdagangan. Dalam hal pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakatnya.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, waktu yang singkat dan biaya yang wajar terus berkembang dari waktu ke waktu. Namun pada dasarnya SIUP hanya melengkapi pemilik SIUP dalam memulai usaha. Fenomena pelayanan publik birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan seperti prosedur pelayanan yang panjang, ketidakpastian waktu dan harga yang membuat pelayanan menjadi sulit. (Maryam, 2016).

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah izin yang diberikan oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada

pengusaha untuk melakukan usaha di bidang niaga dan jasa. (Lesmana, 2016).

Persyaratan Penerbitan Surat Izin

Usaha (SIUP) :

- a. Individu (Baru)
- b. Perorangan (registrasi)
- c. Korporasi (Baru)

Pemerintahan pusat-ke-daerah dimana *good governance* atau penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

METODE PENELITIAN

Kajian ini mengkaji tentang pentingnya izin perdagangan bagi perkembangan perdagangan di Bayung Lencir. Untuk menganalisis tanggapan dari wawancara informan, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Artinya, penulis menggunakan deskriptor atau kata-kata untuk menganalisis tanggapan dan menggambarkan hambatan yang dihadapi Camat dalam melaksanakan beberapa pelimpihan wewenang bupati.

Dalam rangka merumuskan pertanyaan yang diajukan peneliti, unit analisisnya adalah Bagian Pelayanan Administrasi Publik Terpadu Daerah (PATEN). Teknik yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini terdiri dari (a) teknik observasi, (b) teknik penelitian kepustakaan, dan (c) teknik wawancara.

Sumber penelitian ini adalah Penanggung Jawab Pelayanan Pengelolaan Terpadu Kecamatan di Kecamatan Bayung Lencir, Orang yang Memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Orang Tanpa Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Menurut Miles dan Huberman (1992), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlanjut sampai kejenuhan data selesai. Setelah menerima data yang diperoleh dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah mengelola data

yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsikan data dan menarik kesimpulan. Proses analisis data dimulai dengan memeriksa semua data yang tersedia dari berbagai sumber, termasuk wawancara, tinjauan pustaka, dan pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan Pemerintah Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin

Pada tahun 2020, Kecamatan Bayun Rensil memiliki jumlah penduduk 75.368 jiwa dan kepadatan penduduk 15,55 jiwa per kilometer persegi. Desa terpadat adalah desa Bayun Rensil, dengan jumlah 9.017 jiwa. Desa yang paling sedikit penduduknya adalah Kali Belau dengan kepadatan penduduk 4,34 jiwa per kilometer persegi. Desa terjauh dari ibu kota kabupaten adalah desa Kepayan, yaitu sekitar 81,00 km dengan air (*speedboat*).

Amanat utama lembaga negara adalah sebagai pegawai negeri sipil dan pegawai negeri sipil, yang tercermin dalam pelaksanaan amanat umum kebijakan pembangunan nasional dan pembangunan, serta dalam kinerja pelayanan kepada masyarakat. (Dwimawanti, 2004)

Kecamatan Bayung Lencir adalah sebuah kecamatan besar di Kabupaten Musi Banyuasin di sepanjang Jalan Raya Sumatera-Jambi. Menurut Badan Statistik (BPS), pada tahun 2021 akan ada sekitar 75.368 orang, dengan kepadatan penduduk 15,55 orang per kilometer persegi.

Reformasi administrasi bertujuan untuk terselenggaranya seluruh fungsi administrasi pemerintahan berdasarkan kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan sesuai dengan dinamika kemajuan dan tantangan pembangunan masyarakat (Luh et al., 2016).

Secara administratif kecamatan Bayung Lencir Pada tahun 2020 terdiri dari 21 desa dan 2 kelurahan semuanya berstatus definitive dengan satuan lingkungan

setempat terkecil yaitu RT sebanyak 414, RW sebanyak 5, dan dusun sebanyak 79. Adapun desa/kelurahan yang mempunyai jumlah satuan lingkungan setempat terkecil adalah Desa Pagar Desa dan desa Bayat Ilir sebanyak 6 RT dan paling banyak adalah Desa Muara Medak sebanyak 58 RT.

Mengingat bahwa penduduk Kecamatan Bayung Lencir masih tergolong penduduk muda, berarti mereka umumnya berada pada usia sekolah. Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana termaktub dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 maka dibutuhkan sarana dan prasarana Pendidikan yang memadai, terlebih – lebih dalam rangka mensukseskan program wajib belajar dasar 9 tahun.

Sampai dengan tahun 2020 jumlah sekolah seluruh tingkatan di kecamatan bayung lencir sebanyak 05 buah, dimana pada tingkatan Pendidikan Taman Kanak – Kanak (TK) sebanyak 24 sekolah yang tersebar di beberapa desa/kelurahan.

Sedangkan di tingkat SD sederajat di Kecamatan Bayung Lencir terdapat 61 buah sekolah yang terdiri dari 44 sekolah berstatus negeri dan 17 sekolah berstatus swasta yang tersebar di beberapa desa/kelurahan.

Untuk tungkatan Pendidikan SMP sederajat, jumlah saran yang tersedia 15 buah sekolah yang dimana 9 berstatus negeri dan 6 berstatus swasta. Sementara itu pada tingkat Pendidikan SMA tersedia 5 buah sekolah yaitu 3 sekolah negeri dan 2 sekolah swasta.

Pembangunan bidang Kesehatan tidak terlepas dari jumlah sarana dan prasarana Kesehatan yang tersedia. Pada tahun 2020 jumlah fasilitas Kesehatan yang ada di Kecamatan Bayung Lencir terdiri dari 1 buah RSUD, 2 buah Puskesmas, 3 buah Puskesmas Pembantu, 34 buah Poskesdes, 11 buah Polindes, 64 buah Posyandu, 4 buah apotek dan 26 praktek Bidan.

Untuk melakukan pelayanan Kesehatan disarana Kesehatan tersebut, tersedia tenaga Kesehatan yang terdiri dari

11 orang dokter, 61 orang bidan, dan 21 orang tenaga Kesehatan serta 89 prang dukum bayi. Dengan sarana Kesehatan yang ada diharapkan dapat memnberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat berobat.

Tercatat bahwa berdasarkan data dari kecamatan yang membuat Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebanyak 245 SIUP. Dari data tersebut dapat membuktikan bahwa sudah banyak dalam masyarakat yang sudah membuat SIUP untuk mendirikan usaha.

Departemen Pelayanan Umum melaksanakan tugas pokok melaksanakan tugas Camat di bidang pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Seksi Pelayanan Publik mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Mengumpulkan data dan bahan untuk pelayanan publik
- b) layanan data dan informasi kabupaten;
- c) mengkoordinasikan pelaksanaan paten;
- d) Pengembangan layanan sanitasi, kecantikan, pertamanan dan sanitasi.
- e) Menyiapkan bahan koordinasi pelaksanaan kegiatan penguatan masyarakat di tingkat kecamatan. Melakukan pelayanan kepada masyarakat kecamatan, bahan pelaporan untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan gereja setempat
- f) Penyelesaian tugas lain yang diberikan oleh Camat
- g) Pelaporan pelaksanaan ruang lingkup pelayanan publik;

Survei ini dilakukan untuk mengetahui peran pemerintah dalam menerbitkan SIUP. Setelah melakukan survey dan pengumpulan data di lapangan, baik melalui observasi maupun wawancara kepada wartawan, peneliti memberikan data dan informasi mengenai peran pemerintah dalam menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kecamatan Bayung Lencir, Provinsi Musi Banyuasin. Data

yang diperoleh penulis melalui data primer dan sekunder disajikan dalam format deskriptif yang sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

Perdagangan di Kecamatan Bayung Rensil, Kabupaten Musi Banyuasin (SIUP). Peneliti menggunakan teori Zettihmur sebagai indikator untuk memeriksa tingkat implementasi. Peran pemerintah dalam menerbitkan izin untuk transaksi komersial. Menurut Soejono Soekanto dalam buku yang berjudul *Sosiologi suatu pengantar* (2012:212), menjelaskan pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan.

Peran adalah serangkaian tindakan yang teratur yang ditentukan oleh keberadaan jabatan tertentu atau jabatan yang mudah dikenali. Peran diciptakan karena Anda memahami bahwa Anda tidak sendirian dalam pekerjaan Anda.

Pemerintahan secara etimologis berasal dari kata Yunani 'kubernan' atau *nakodah kapal*. Artinya, menatap ke depan [Surbakti, 2002:167]. Sedangkan pendapat lain, mengatakan pemerintahan dari kata 'perintah'. Kata perintah memiliki empat unsur yakni *pertama*, ada dua pihak yang saling terkait. *Kedua*, kedua belah pihak saling memiliki hibungan kontraktual. *Ketiga*, pihak yang memerintah memiliki kewenangan. *Keempat*, pihak yang diperintah memiliki ketaatan [Martini dan Juwono, 2015:17]

Dari istilah-istilah tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa pemerintah adalah organisasi yang bertanggung jawab, berdaya dan dijalankan secara positif. Salah satu fungsi terpenting pemerintah adalah penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik yang dibiayai atau dipungut biaya, oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah, atau swasta, untuk

memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Tangible (Bukti Fisik)

Penampilan pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, penampilan pegawai jasa sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Mengenai penampilan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Bayung Lencir, petugas pelayanan memiliki penampilan yang rapi dan memakai seragam sesuai dengan ketentuan. Kenyamanan lokasi dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan lokasi dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna jasa. Lokasi layanan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan, karena penyedia layanan publik perlu menyediakan lokasi yang nyaman bagi pengguna layanan sehingga pengguna layanan tidak merasa terkekang oleh ruang.

Pada indikator ini berkaitan dengan *Tangible* yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Dari indikator ini peneliti melakukan wawancara dengan memberikan pertanyaan, Bagaimana pegawai kantor camat Bayung Lencir dalam memberikan pelayanan yang baik?, Bapak Mastain menyatakan dalam wawancara hari Rabu, 18 Mei 2022 :

“Berpenampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi masyarakat yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka masyarakat tidak tertarik dengan kualitas pegawai tersebut.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan Umum Bapak M. Rijwan Riobara S.STP, 18 Mei 2022 ;

”Untuk memberikan pelayanan yang baik pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus berpenampilan yang rapi dan menggunakan seragam yang sudah di tentukan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa bentuk pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan SIUP dan juga dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat disini masyarakat sangat terbantu dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan komunikasi pegawai terhadap masyarakat sangat membantu dalam mengurus pembuatan SIUP.

Selanjutnya penelitian melakukan wawancara dengan pihak sasaran dari masyarakat yang telah membuat Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), peneliti melakukan wawancara terkait *Tangible* (bukti fisik) yaitu, bagaimana kualitas pegawai pelayanan sudah cukup baik? Bagaimana komunikasi pelayanan terhadap masyarakat?. Dengan bapak Rahmad, 20 Mei 2022 ;

“jadi pas pertama kali buka usaha belum ada saya surat izin usaha ini, jadi dulu tu saya buka buka aja usaha sebelum orang kecamatan kasih tau kalo butuh surat izin untuk mendirikan usaha, kata orang – orang kalau ada surat izin dapat perlindungan hukum, jadi ya mau nggak mau saya harus buat SIUP di kecamatan, kalau masalah tetang pelayanan di kantor camat tu sudah bagus dari segi pakaian dan sikap pegawai nya jadi menurut saya sudah baik”

hal tersebut juga dibenarkan oleh bapak Ahmad , 20 Mei 2022;

“saya sebagai masyarakat sangat terbantu dalam pembuatan surat izin oleh pemerintah, menurut saya dalam memberikan pelayanan sangat baik dan tidak ribet, tinggal kita bawa apa

saja persyaratannya entar kecamatan yang buat surat izin. Dan juga komunikasi orang kecamatan bagi saya cukup mengerti dan tidak susah untuk di mengerti buat kita orang awam/orang biasa”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa bentuk pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan SIUP dan juga dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat disini masyarakat sangat terbantu dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan komunikasi pegawai terhadap masyarakat sangat membantu dalam mengurus pembuatan SIUP.

Masih mengenai *Tangible* (Bukti Fisik) dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kecamatan Bayung Lencir, peneliti melakukan wawancara terkait siapa saja terlibat dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)?. Kepada Kasi Pelayanan bapak Mastain, pada 18 Mei 2022:

“jadi yang terkait dalam pembuatan SIUP ini tu para staff yang di loket pelayanan, bagian loket untuk pengecekan surat – surat, kemudian di periksa oleh kepala Kasi dan di paraf oleh sekretaris camat, kemudian naik ke camat untuk di taken.”

Hal tersebut juga dibenarkan oleh bapak M. Rijwan Riobara S.STP, 18 Mei 2022 :

“sama yang dikatakan oleh pak sekcam jadi yang terlibat dalam pembuatan SIUP itu pegawai yang bekerja di bagian pelayanan umum seperti, di bagian loket, terus juga kepala kasi, sekcam nya mem paraf dan di teken oleh camat”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) memiliki tahapan sebelum di terbitkan atau di sahkan, ada beberapa tahapannya, yang pertama pemeriksaan berkas, apa bila berkas sudah

lengkap selanjutnya akan dibuat nya format untuk pembuatan siup, apa bila sudah selesai dibuat format tersebut di cek oleh kepala kasi pelayanan, kemudian di teken oleh camat .

Relibility (Kehandalan)

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan aset yang sangat penting untuk menunjang kualitas pelayanan agar proses pelayanan berjalan dengan baik. Kemampuan karyawan untuk menggunakan alat dalam proses layanan sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan proses layanan dan kemudahan mencapai tujuan layanan.

Peneliti juga ingin mengetahui bagaimana indikator *Relibility* (kehandalan) mempengaruhi dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kecamatan Bayung Lencir. Dari indikator *Relibility* (kehandalan) ini peneliti melakukan wawancara dengan memberikan pertanyaan, kemampuan apa saja yang harus dimiliki bagi pegawai pelayanan?. Kepada bapak Mastain kasi pelayanan umum, 18 Mei 2022 :

“jadi pegawai disini, khususnya di bagian pelayanan harus memiliki basic dalam menggunakan komputer terkhusus nya Ms Office, jadi pegawai bisa melakukan pekerjaan dengan cepat.”

Kemudia dibenarkan oleh bapak M. Rijwan Riobara S.STP., 18 Mei 2022:

“pegawai kantor camat disini harus memiliki keahlian khusus di bidang komputer misalnya bisa mengoprasikan Microsoft word, sehingga pekerjaan yang di lakukan dapat diselesaikan dengan baik.”

Berdasarkan wawancara di atas dapat dilihat bahwa sejauh ini pegawai pelayanan umum di kecamatan Bayung Lencir telah baik dalam menggunakan komputer dan juga dalam memberikan seputar informasi berkaitan dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Responsive (Ketanggapan)

Responsiveness adalah kesediaan untuk memperoleh dan melayani pelanggan dengan cepat, dalam hal ini kesediaan karyawan.

Pada indikator *Responsive* (Ketanggapan) ini peneliti ini ingin mengetahui seberapa mempengaruhi dalam memberikan pelayanan umum di Kecamatan Bayung Lencir. Dari indikator *Responsive* (Ketanggapan) melakukan wawancara dengan memberikan pertanyaan, Mengapa pegawai pelayanan harus memberikan perhatian khusus kepada masing – masing pelanggan yang ingin melakukan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)?. Kepada kepala Kasi Pelayanan Umum bapak Mastain, 18 Mei 2022:

“kita sebagai pegawai pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, harus memberikan perhatian khusus juga karena dapat membantu dan memberikan kesan terhadap masyarakat dalam meberikan pelayanan, seperti dalam waktu pembuatan SIUP, tidak membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pembuatan dan tidak menyusahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan.”

Hal ini juga dibenarkan oleh M. Rijwan Riobara S.STP., 18 Mei 2022:

“karena sudah semestinya kita sebagai pegawai sipil memberikan perhatian khusus kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan ke pemerintah untuk mengurus segala perizinan terkhusus nya SIUP ini, jadi sebagai pegawai sipil mau tidak mau harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.”

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa dalam memberikan kebutuhan masyarakat dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) kantor kecamatan Bayung Lencir ini telah

memberikan perhatian khusus terhadap masyarakat sehingga masyarakat telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Bayung Lencir. Dalam hal ini masyarakat sudah merasa pelayanan yang diberikan kecamatan sudah baik dalam segi memberikan informasi dan waktu pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan dan keterampilan staf Kantor Camat Departemen Layanan Umum Kecamatan Bayung Lencir. Pelayanan sesuai aturan tidak hanya terkait dengan biaya pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan waktu yang dibutuhkan untuk melengkapi Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), tetapi juga dalam hal ini Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kejujuran pejabat dalam memberikan pelayanan kepada pelamar.

Peneliti melakukan wawancara mengenai kemampuan pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan umum ke masyarakat, dengan pertanyaan bagaimana komunikasi pelayan terhadap masyarakat?, dengan bapak Rahmad 20 Mei 2022:

“menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh orang kantor sudah cukup baik, dari segi memberikan informasi, apa saja yang di butuh kan dalam pembuatan SIUP”

Lalu bapak Ahmad sebagai masyarakat berpendapat :

”menurut saya selaku masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari kantor camat, dalam segi komunikasi pelayanan cukup baik sehingga kami orang awam mudah mengerti dalam pembuatan SIUP ini.”

Dari wawancara di atas dapat dilihat pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Bayung Lencir ini sudah cukup baik dapat di lihat dari hasil wawancara bersama masyarakat yang melakukan pelayanan

dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dari segi memberikan informasi kepada masyarakat sehingga masyarakat yang awal nya tidak tau apa saja surat – surat yang di butuhkan dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sampai masyarakat tau apa saja kelengkapan dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Emphaty (Empati)

Emphaty (Empati) artinya staf Kantor Kecamatan Bayung Lencir memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada setiap pelanggan.

Peneliti melakukan penelitian kepada masyarakat terkait dengan poin *Emphaty* (empati) dengan pertanyaan apakah kebutuhan para pelanggan terpenuhi, dengan bapak Ahmad 21 Mei 2022 :

“menurut bapak kalau di tanya masalah kebutuhan selama pelayanan sudah cukup baik, cara penyampaian informasi seputar pembuatan siup sudah baik juga dan tempat nya juga nyaman.”

Kemudian pendapat wawancara oleh bapak Rahmad, 21 Mei 2022 :

“kalau menurut saya masalah kebutuhan selama oelayanan ini sudah cukup baik baik itu dalam pembuatan SIUP maupun dalam hal pelayanan yang dikasih oleh pihak kantor camat”

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa dalam melakukan pelayanan di kantor camat Bayung Lencir ini telah melakukan pelayanan dengan baik dari segi komunikasi, tempat yang nyaman, dan kebutuhan pelanggan itu sendiri sudah cukup baik, dan memadai. Sehingga masyarakat dalam membuat Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) merasa nyaman dalam mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa peran pemerintah dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin sudah sangat berhasil meskipun ada beberapa kendala yang dilakukan. Setiap pihak yang terlibat dalam penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) akan ditanggulangi. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang diterbitkan oleh pemerintah daerah dan diwajibkan oleh badan usaha perorangan dan badan usaha. Izin perdagangan diperlukan oleh perusahaan besar maupun usaha kecil agar bisnis yang mereka operasikan diakui dan disetujui oleh pemerintah. Hal ini untuk menghindari masalah yang dapat mempengaruhi perkembangan bisnis di masa depan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan teori Zeithaml yang mana terdapat 5 indikator yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsive* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data – dara secara primer maupun sekunder dalam Peranan Pemerintah dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin, sudah melakukan pelayanan umum dengan cukup baik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeithaml bahwa kualitas pelayanan umum menitikberatkan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi standar pelayanan publik, maka kesimpulan yang diambil oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat beranggapan cukup baik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin, hal ini berdasarkan hasil wawancara terhadap masyarakat.
2. Tingkat kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin secara keseluruhan dapat dikatakan baik ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap masyarakat yang menerima pelayanan dari kantor kecamatan Bayung Lencir.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, Agus (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. 2014.
- Gulo, W. *Metode Penelitian*. 2002. Jakarta.
- Huberman, A. Miceal, dan Miles, B. Mattheaw. *Analisis data kualitatif*. (Terj. Tjejep Rohendi Rohidi). Jakarta: UI Press, 1992. Hlm. 19.
- Indiahono, Dwiyanto (2017). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Hlm 161.
- Kumorotomo, Wahyu (2005). “Akuntabilitas dalam teori dan praktek”. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa pada masa Transisi*. Yogyakarta; MAP UGM dan Pustaka Pelajar.
- Rahmadana, Muhammad Fitri. Arin Tentrem Mawati. Nurhayati Siagian. Mori Agustina Perangin – angin. John Refelino. Moch Yusf Tojiri. Valentine Siagian. Nur Arif Nugraha. Sardjana Orba Manullang. Marto Silalahi. Devi Yendrianof. Anggri Puspita Sari. Made Nopen Supriadi Marlynda Happy Nurmalita Sari. Syamsul Bahri. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Siswanto, dan Miftah Thoha. *Pengantar Manajemen dan Buku Kepemimpinan Dalam Manajemen*. 2012.

Soekanto Soejono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. 2012. Hlm. 212

Tangkilisan. *Manajemen Publik*. 2005. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Artikel Jurnal

Aprilia, S. H., Kencana, N., & Febriyanti, D. (2017). *Peran Kepala Desa Untuk Meujudkan Swadaya Masyarakat*. 2(1), 31–36.

Aprindawati, A., & Febriyanti, D. (n.d.). *KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN TALANG KELAPA KABUPATEN BANYUASIN*.

Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP*, Vol.1(1), 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>

Lesmana, R. A. (2016). Mekanisme Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Bppts). *EJournal Administrasi Negara*, 4(2), 4107–4118.

Luh, N., Puspitasari, P., & Bendesa, I. K. G. (2016). *Analisis kualitas pelayanan publik di badan pelayanan perijinan terpadu kabupaten badung. 1*, 89–114.

Maryam, N. S. (2016). *JIPSi*. VI(1), 1–18.

Masyarakat, T. K., Rezha, F., & Rochmah, S. (2004). *No Title*. 1(5), 981–990.

Pemerintahan, P. I., Indonesia, U. K., & Belakang, L. (2003). *Vol.11 No. 1*. 11(1), 57–76.

Rahmadi, A. N., Jibril, M., & Muhammad, A. (2018). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT KOTA PROBOLINGGO (STUDI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 95 TAHUN 2018 TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK) IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN*

PROBOLINGGO (STUDY OF PRESIDENTIAL REGULATION NUMBER 95 OF 2018 CONCERNING ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM). 95.

Seftia, C. D., Meiwanda, G., Riau, U., & Pekanbaru, K. (n.d.). *AGILITY PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NEW NORMAL OLEH MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU PUBLIC SERVICE AGILITY IN THE NEW NORMAL ERA IN PEKANBARU*.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRI_PSI_FULL.pdf

Yudhasena, I. G. I., Asri, I. G. A. M., & Putri, D. (2019). *E-Jurnal Akuntansi Pengaruh Good Government Governance , Pengendalian Intern , dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas Udayana (Unud) , Bali , Indonesia 28*, 434–464.

Dokumen dalam Website

Permendag No. 36/M–DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan

_____ No. 46/M–DAG/PER/9/2009 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan

_____ No. 39/M–DAG/PER/12/2011 tentang Penerbitan Surat izin Usaha Perdagangan

_____ No. 7/M–DAG/PER/2/2017 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan

Pasal 24 ayat 1 UU No. 7 Tahun 2014 Tentang Perizinan