

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA MANADO

FRAHMAWATI DJUKISANA

Dibimbing Oleh : 1. Drs. J. Mandey, M.Si
2. Dr. Verry Londa Y., S. Sos, M.Si

ABSTRACT : Trading License is a license to be able to carry out trading business. But in reality the policy implementation services business trading license has not run baiktolak of the matter, this study dimaksudkan to answer the question of how policy implementation services business license trade. In this study using the model of George C. Edwards III where implementation can be started from the abstract state and a question of whether the conditions for policy implementation to be successful is communication, communication is between implementing policies / programs with community target groups. Resources, is the human resources and financial resources available or provided for the implementation of policies / programs. Disposition, is characteristic that attaches to the pelakana like honesty, commitment and democratic attitudes. Bureaucratic structure, the structure of the mechanism is operational procedures and organizational structure implementing policy. This research uses descriptive qualitative approach through in-depth interviews to 10 informants, observation and tracking documents and this research is assisted by an additional instrument in the form of a list of guidelines for interviewing, recording equipment and stationery. The results showed that in general the overall results of the interview on the results of the implementation of service policies Trade Permit the conclusion that the rate of successful implementation of service policies Trading License in Integrated Licensing Service Agency Manado pretty good.

Keywords: Implementation of Policies, Services Trade Permit.

PENDAHULUAN

Surat Izin Usaha Perdagangan seperti yang kita kenal dengan singkatan SIUP yaitu surat izin untuk bisa melaksanakan usaha perdagangan. Surat Izin Usaha Perdagangan wajib dimiliki oleh orang atau badan yang memiliki usaha perdagangan. Surat Izin Usaha Perdagangan ini berfungsi sebagai

alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang anda lakukan. Surat izin usaha perdagangan dikeluarkan oleh pemerintah daerah dan dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan maupun pelaku usaha yang telah berbadan hukum.

Surat Izin Usaha Perdagangan tidak hanya dibutuhkan oleh usaha berskala besar

saja melainkan juga usaha kecil dan menengah agar usaha yang dilakukan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah. Hal ini untuk menghindari terjadi masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha dikemudian hari. Surat izin usaha perdagangan sebagai salah satu jenis izin pada pelayanan satu pintu merupakan salah satu jenis izin yang dibutuhkan oleh kalangan perdagangan, termasuk sektor usaha kecil dan menengah. Sektor ini merupakan salah satu sektor pemohon yang cukup besar dalam pengurusan Surat izin usaha perdagangan, dan mempunyai peranan besar dalam sistim perekonomian.

Pelayanan surat izin usaha perdagangan yang berkualitas dibutuhkan sebagai salah satu faktor yang mendorong terciptanya pertumbuhan ekonomi melalui usaha-usaha perdagangan dan jasa yang lebih baik di Manado. Surat izin usaha perdagangan yang didapatkan tentu akan memberikan kepastian hukum terhadap usaha perdagangan/jasa yang akan dilakukan serta memudahkan kalangan usahawan untuk mendapatkan akses modal secara lebih luas. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu usaha yang dilakukan

pemerintah dalam hal perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya terkait dengan pelayanan perizinan. Pelayanan satu pintu merupakan wujud dari kepedulian pemerintah terhadap dunia usaha terhadap ketidakpuasan usahawan terhadap proses perizinan dan pelayanan jasa dalam berinvestasi.

Sistem pemerintah yang baik akan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi aktifitas pasar dan pengusaha swasta untuk menciptakan produksi barang dan jasa. Dengan demikian kebutuhan masyarakat akan terpenuhi dengan baik, sebaliknya sistem pemerintahan yang buruk akan menghambat kinerja aktifitas pasar dan pengusaha swasta yang berdampak pada kehancuran ekonomi, terbengkalnya kebutuhan dan pelayanan publik ditambah dengan meningkatnya pengangguran. Pemerintahan Daerah mempunyai kewenangan yang tinggi dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerahnya, begitu juga didalam sektor perdagangan. Salah satu bentuk campur tangan pemerintah daerah sebagai alat administrasi negara adalah membentuk ketetapan atau keputusan. Bentuk ketetapan atau keputusan yang berkaitan dengan perdagangan adalah

berupa perizinan. Didalam suatu perusahaan dagang, salah satu kewajiban para pelaku usaha adalah harus mempunyai Surat Izin Usaha Perdagangan. Surat izin usaha perdagangan wajib dimiliki oleh para pelaku usaha perdagangan karena sebagai bukti legalitas atas perusahaannya dalam melakukan segala kegiatan usahanya.

Dengan adanya surat izin usaha perdagangan ini para pengusaha akan lebih leluasa dan tenang dalam menjalankan usahanya karena sudah dilindungi oleh hukum dan sudah diakui oleh pemerintah. Surat izin usaha perdagangan dimaksudkan sebagai sumber informasi resmi dari suatu perusahaan perdagangan baik mengenai identitas pendirinya, jenis usahanya, ruang lingkup kegiatannya dan tempat pendirian perusahaannya. Dengan adanya surat izin usaha perdagangan tersebut akan dapat didata dan dinilai oleh pemerintah mengenai pertumbuhan perekonomian daerahnya serta mempermudah pemerintah dalam mengawasi, memberi pengarahannya, bimbingan dan lain-lain. Pemerintah daerah diberikan kebebasan untuk mengelola dan mengelola potensi daerahnya masing-masing dengan tujuan memajukan daerah dan mengembangkan daerah baik sektor

perdagangan, budaya, pariwisata, pendidikan, ekonomi dan lain-lain agar masyarakat dapat hidup lebih sejahtera.

Di Kota Manado, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) yang antara lain menyebutkan tentang jenis-jenis perizinan yang diselenggarakan di BP2T ini meliputi 75 (tujuh puluh lima) 49 izin dan 26 non izin. Untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang berkualitas maka Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado telah menetapkan beberapa kebijakan, antara lain ialah merumuskan visi, misi, dan program kegiatan. Visi BP2T Kota Manado ialah “ Meningkatkan Investasi Daerah dalam Pelayanan Perizinan yang Prima dan Terpadu ”; sedangkan Misi-nya ialah : (1) Meningkatkan efektivitas pelayanan, ketepatan waktu dan profesionalisme; (2) Memberikan kepastian pelayanan perizinan dan (3) Membentuk sumber daya manusia yang profesional dalam melayani perizinan. Untuk mewujudkan standarisasi waktu pelayanan tersebut, maka ditetapkan mekanisme alur pelayanan dengan empat dasar yaitu mudah, cepat, pasti, dan transparan.

Masalah yang terjadi dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan

berdasarkan studi pendahuluan atau pra survei yang dilakukan menunjukkan adanya beberapa masalah atau kendala dalam rangka pelaksanaan pelayanan surat izin usaha perdagangan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado antara lain adalah jumlah personil atau pegawai masih kurang, sarana peralatan dan fasilitas pendukung masih terbatas dan koordinasi dengan instansi terkait lainnya belum efektif, dan kendala lainnya yang bersifat teknis. Kondisi tersebut dapat berdampak pada tidak maksimalnya implementasi kebijakan/program pelayanan perizinan yang telah ditetapkan.

Kurangnya personil atau pegawai bisa membuat lambatnya suatu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat surat izin usaha perdagangan. Sangat dirasakan bahwa jumlah personil yang bertugas di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado masih sangat kurang jika dibandingkan dengan beban kerja yang ada.

Sarana peralatan dan fasilitas pendukung masih sangat terbatas sehingga mereka menginginkan agar bertambahnya sarana peralatan yang dibutuhkan agar pelayanan tersebut bisa berjalan dengan

baik. Masyarakat yang membuat surat izin usaha perdagangan adalah masyarakat yang mempunyai tempat usaha, karena tidak semua masyarakat yang mempunyai tempat usaha. Sarana dan prasarana kantor yang masih kurang menyebabkan pekerjaan untuk penerbitan izin sering terhambat dan juga ruangan kantornya sendiri masih terasa belum memadai khususnya diruangan penyelenggaraan perizinan.

Koordinasi dengan instansi terkait belum efektif yaitu masih terasa kurang koordinasi dengan instansi teknis terutama instansi teknis yang lokasinya berada jauh dengan Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado.

Masyarakat yang memiliki surat izin usaha perdagangan adalah sebagai alat pengesahan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga dalam kegiatan tersebut tidak terjadi masalah dapat memperlancar perdagangan ekspor dan impor sebagai syarat untuk mengikuti kegiatan lelang yang diselenggarakan oleh pemerintah. Surat izin usaha perdagangan sangat diperlukan untuk menunjang usaha perdagangan dengan adanya surat izin usaha perdagangan maka usaha yang dijalankan akan lebih aman dan tenang karena terhindar dari berbagai

masalah perizinan yang sering berakibat hingga pengusuran tempat usaha.

Bentuk pelayanan publik dalam masalah perizinan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Manado sangat menarik untuk dijadikan objek penelitian. Terdorong oleh indikasi permasalahan tersebut tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado ”.

METODE PENELITIAN

A. Penelitian Kualitatif

Dalam penelitian mengenai implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif ini hanya berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan kebijakan implementasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado, dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk mencermati individu atau sebuah unit secara mendalam, tujuannya adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar

belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu unit sosial.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini ialah Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan dalam penelitian ini sebagaimana telah dikemukakan bahwa yang menjadi fokus penelitian ini adalah proses implementasi kebijakan adalah :

1. Rangkaian aktivitas yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan kebijakan. Dalam hal ini proses implementasi dilihat dari empat faktor penting dalam pencapaian implementasi
2. Hasil kebijakan yang dilihat dari tingkat pencapaian tujuan atau sasaran kebijakan/program yang telah ditetapkan oleh dan perizinan terpadu kota Manado;

C. Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan untuk dalam penelitian ini adalah data primer atau data yang bersumber langsung dari informasi/responden yang ditentukan tentang pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. Selain itu juga dikumpulkan data sekunder yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis yang berfungsi sebagai pelengkap data primer.

D. Informan Penelitian

Untuk penelitian ini peneliti telah melakukan observasi awal dengan beberapa informan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado yang terdiri dari 5 (lima) orang yaitu 1 (satu) orang Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, 1 (satu) orang Kepala Bidang Surat Izin Usaha Perdagangan, 3 (tiga) orang Pegawai Staf dan 5 (lima) orang Masyarakat yang telah membuat Surat Izin Usaha Perdagangan. Informan yang diperoleh dari para informan tersebut dianggap cukup sehingga tidak dilakukan lagi penambahan informan.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Wawancara, Observasi, Studi Kepustakaan

F. Teknik Analisis Data

Analisis *deskriptif-kualitatif* merupakan suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Sebagaimana telah dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan disini yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pelaksanaan pembuatan surat izin usaha perdagangan yang diwajibkan pemerintah.

a. Komunikasi

Semua informan yang diwawancarai menyatakan bahwa komunikasi antar pimpinan pelaksana dengan masyarakat sudah baik. Informasi tentang program pelayanan surat izin usaha perdagangan diberitahukan secara terang-terangan oleh Pimpinan kepada masyarakat setempat lewat kepala bidang pelayanan maupun pegawai staf. Seluruh informan menyatakan bahwa informasi yang diberikan sudah sangat jelas serta mudah dipahami oleh masyarakat setempat.

b. Sumber Daya

Pada umumnya informan menyatakan bahwa jumlah pegawai/staf pelaksana program pelayanan surat izin usaha perdagangan belum memadai, tapi jika dilihat dari hasil kerja dilapangan,

sebagian informan mengatakan petugas atau pegawai pelaksana program pelayanan surat izin usaha perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado perlu di tambah lagi, karena sebagian banyak izin usaha yang lama diselesaikan oleh pegawai. Karena jika dilihat dari jumlah staf/pegawai pelaksana masih kurang memadai jika dibandingkan dengan banyaknya beban kerja dalam pelaksanaannya. Program surat izin usaha perdagangan adalah tanggung jawab pemerintah pusat, jadi dalam pelaksanaannya ada juga ada orang-orang khusus atau pegawai-pegawai yang berkompetensi dikirim langsung dari pusat.

c. Disposisi atau Sikap

semua informan yang diwawancarai mengatakan bahwa untuk program surat izin usaha perdagangan semua unsur/komponen pemerintah baik pimpinan maupun staf mendukung sepenuhnya terhadap implementasi Kebijakan Pelayanan surat izin usaha perdagangan yang merupakan salah satu program dari pemerintah pusat. Di dalam Badan Pelayanan Perizinan Terpadu pelayanan merupakan

program/kegiatan yang tidak di prioritaskan karena semua izin yang ada disana sama pentingnya. Menurut semua informan untuk mewujudkan keberhasilan pelaksana program Surat Izin Usaha Perdagangan, pimpinan telah menyediakan dana yang cukup insentif untuk para pegawai, jika terjadi kekurangan dana nantinya, pegawai/pelaksana tinggal menunggu kebijaksanaan selanjutnya dari pimpinan. Dalam pelayanan semua informan mengatakan bahwa pelayanan surat izin usaha perdagangan hanya kekurangan pegawai, sikap dari petugas pelaksana sangat baik dilihat dari segi keramahan maupun kesopanannya.

d. Struktur Birokrasi

Semua informan mengatakan untuk struktur birokrasi sudah ditata dengan jelas, tetapi dalam perencanaan akan dirubah sesuai petunjuk departemen dalam negeri. Prosedur atau mekanisme pelayanan surat izin usaha perdagangan, pertama-tama masyarakat datang ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, pemohon langsung keloket pelayanan setelah itu diperiksa oleh pegawai setelah itu penelitian lapangan apakah

surat izin usaha perdagangan itu layak dikeluarkan atau tidak dan direkomendasikan oleh tim teknis setelah itu penerbitan izin dan diberikan penyerahan pengambilan izin setelah diambil pemohon langsung ke pembayaran retribusi (kas Daerah/Bank). Menurut semua informan untuk standar operasional prosedur telah tersedia dan dipahami oleh petugas pelaksana karena SOP telah dijalankan lewat pekerjaan sehari-hari oleh petugas/pegawai pelaksana. Umumnya untuk hubungan kerja yang terkait dalam pelaksanaan program ini adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Kebijakan pelaksanaan program Surat Izin Usaha Perdagangan berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No:36/M-DAG/PER/9/2007 tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana melaksanakan aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Bentuk kegiatan implementasi dari

kebijakan kemendagri tentang program Surat Izin Usaha Perdagangan. Kebijakan tersebut dibuat dimaksudkan agar tidak terjadi lagi hal-hal negatif yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat. Dampak negatif yang dimaksudkan pemerintah diantaranya yaitu, kurang pegawai padahal sudah lama mereka melaporkan hal untuk tersebut.

Hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado baik secara kuantitas maupun kualitas dirasakan masih kurang memadai, sementara kemampuan sumber daya finansial dinilai cukup. Pernyataan kepala badan, kepala bagian tata usaha, dan pegawai staf fungsional umum tentang kesediaan dan komitmen/konsistensi para pelaksana kebijakan tersebut setidaknya dapat menunjukkan bahwa tingkat disposisi yang tinggi para pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam melaksanakan kebijakan sesuai dengan arah kebijakan atau ketentuan dan petunjuk yang telah ditetapkan. Pernyataan para informan

menunjukkan bahwa struktur birokrasi dan pembagian tugas dan tanggung jawab di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam pelaksanaan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan sebenarnya sudah jelas, namun seringkali tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya karena masih harus berhubungan dengan instansi teknis yaitu Bagian Ekonomi & Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

Dalam penelitian ini hasil implementasi kebijakan dilihat dari aspek komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi dan disposisi pelayanan yang sudah dilakukan. Komunikasi menunjukkan bahwa komunikasi antar pimpinan, pegawai dan masyarakat sudah baik. Informasi tentang program pelayanan surat izin usaha perdagangan diberitahukan secara terang-terangan dari pimpinan kepada masyarakat setempat lewat kepala bidang pelayanan maupun pegawai staf. masyarakat dan pegawai staf menyatakan bahwa informasi yang diberikan sudah dimengerti oleh semua masyarakat yang akan mengurus surat izin usaha perdagangan.

Sumber daya menunjukkan bahwa jumlah pegawai staf pelaksanaan program pelayanan surat izin usaha perdagangan masih kurang memadai karena melihat

banyaknya beban kerja yang ada. Peralatan pendukung pelaksanaan program surat izin usaha perdagangan seperti komputer, peralatan pemrosesan data tersedia secara memadai karena jika sudah ada komputer yang rusak pasti langsung digantikan dengan komputer yang baru.

Disposisi menunjukkan bahwa untuk program surat izin usaha perdagangan semua unsur/komponen pemerintah baik pimpinan maupun staf mendukung sepenuhnya terhadap implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan yang merupakan salah satu program dari pemerintah pusat. Di dalam Badan Pelayanan Perizinan Terpadu pelayanan merupakan program/kegiatan yang tidak di prioritaskan karena semua izin yang ada disana sama pentingnya. Menurut semua informan untuk mewujudkan keberhasilan pelaksana program surat izin usaha perdagangan, pimpinan telah menyediakan dana yang cukup insentif untuk para pegawai, jika terjadi kekurangan dana nantinya, pegawai/pelaksana tinggal menunggu kebijaksanaan selanjutnya dari pimpinan. Dalam pelayanan semua informan mengatakan bahwa pelayanan surat izin usaha perdagangan hanya kekurangan

pegawai, sikap dari petugas pelaksana sangat baik dilihat dari segi keramahan maupun kesopanannya.

Struktur Birokrasi menunjukkan bahwa untuk struktur organisasi sudah tertata dengan baik dan jelas, tetapi dalam perencanaan akan dirubah sesuai petunjuk departemen dalam negeri. Prosedur atau mekanisme pelayanan surat izin usaha perdagangan, pertama-tama masyarakat datang ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, pemohon langsung keloket pelayanan setelah itu diperiksa oleh pegawai setelah itu penelitian lapangan apakah surat izin usaha perdagangan itu layak dikeluarkan atau tidak dan direkomendasikan oleh tim teknis setelah itu penerbitan izin dan diberikan penyerahan pengambilan izin setelah diambil pemohon langsung ke pembayaran retribusi (kas Daerah/Bank). Menurut semua informan untuk standar operasional prosedur telah tersedia dan dipahami oleh petugas pelaksana karena SOP telah dijalankan lewat pekerjaan sehari-hari oleh petugas/pegawai pelaksana. Umumnya untuk hubungan kerja yang terkait dalam pelaksanaan program ini adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan surat izin usaha perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Manado sudah menunjukkan tingkat yang cukup baik dengan kata lain pelaksanaan pelayanan surat izin usaha perdagangan sudah cukup dilihat dari waktu penyelesaian pelayanan. Keseluruhan hasil wawancara tentang hasil implementasi kebijakan pelayanan surat izin usaha perdagangan tersebut memberikan kesimpulan bahwa tingkat keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan surat izin usaha perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado cukup baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sesuai dengan permasalahan penelitian yang dilihat dari kedua aspek indikator fokus penelitian yaitu : 1) proses implementasi kebijakan pelayanan yang dilihat dari aspek komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. 2) implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Manado yang dilihat dari segi efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan oleh sebab itu

dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Proses implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) kota Manado dilihat dari aspek : komunikasi (antara penyelenggara kebijakan dengan kelompok sasaran), sumberdaya (ketersediaan dan kecukupan SDM dan sumberdaya finansial), disposisi (kesediaan dan komitmen pelaksana kebijakan), struktur birokrasi (mekanisme dan struktur organisasi pelaksana/pembagian tugas dan tanggung jawab). Dari empat aspek tersebut yang terindikasi belum optimal adalah aspek sumberdaya yaitu sumber daya manusia yakni tenaga kerja yang dirasakan masih kurang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas.
2. Implementasi kebijakan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Manado yang dilihat dari tingkat efektivitas yang ditunjukkan oleh tingkat pencapaian target penerima Surat Izin Usaha Perdagangan sudah optimal. Sedangkan tingkat efisiensi

ditunjukkan adanya kepastian atau jaminan biaya pelayanan, namun dari segi waktu penyelesaian pelayanan masih sering tidak sesuai yang disebabkan terutama oleh aspek teknis.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut dapat disarankan secara umum kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Manado yaitu :

1. Menata media informasi untuk publikasi proses pembuatan surat izin usaha perdagangan
2. Penambahan pegawai dengan memperhatikan kompetensi secara teknis yang menguasai bidang perizinan
3. Penataan struktur organisasi dengan menempatkan tim teknis langsung dibawah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
4. Perlu pelatihan customer satisfaction kepada petugas di loket pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulwahab, S. 2008, *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Arikunto, S., 2000, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Bungin, B. M., 2010, *Penelitian Kualitatif*, PT. Kencana, Jakarta.
- Daniel, Moehtar. 2003, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Danim, Sudarwan 2005, *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Dunn, W.N., 1998, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua (terjemahan), Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dye, Thomas R. 1987. *Policy Analysis*, USA: The University of Alabama press.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Trio Rimba Persada
- Keban, Y. T., 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta
- Kusumanegara, S., 2010, *Model dan Aktor dalam Proses Kebijakan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pt. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Persons, Wayne. 2005, *Public Policy: Pengantar Teori & Praktik Analisis Kebijakan*, Kencana, Jakarta.
- Suradinata, Ermaya, 1994. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan*, Bandung: Ramadhan
- Sumber lain :**
- Undang-Undang Dasar 1945
- George III Edward 1980, *Implementing Public Policy*
- Perda Nomor 5 Tahun 2000
- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007
- Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado