

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana mal-administrasi yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini dilatar belakangi dengan fenomena mal-administrasi yang merupakan salah satu tantangan dalam menciptakan good governance. Mal-administrasi relatif terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya di DPM-PTSP Kabupaten Sidoarjo yang pada tahun 2017 terdapat kasus pungutan liar (pungli) disejumlah layanan izin salah satunya izin Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori bentuk mal-administrasi menurut Hendra Nurtjahyo yang terdiri dari 5 kriteria yaitu 1) Ketepatan waktu, 2) Keberpihakan, 3) Kewenangan/kompetensi, 4) Sikap arogansi dan 5) Korupsi Aktif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah purposive dimana informan yang dipilih merupakan pihak yang berperan penting dan dianggap paling mengetahui dan memahami segala informasi terkait pelaksanaan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pelaksanaan pelayanan SIUP di Dnas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menggunakan sistem online, dan terbagi menjadi 2 (dua) tahap yaitu 1) Pendaftaran dan input data serta 2) Verifikasi data dan penerbitan SK. Pada tahap pendaftaran dan input data tidak terjadi tindakan mal-administrasi namun pada tahap verifikasi data dan penerbitan SK (Surat Keputusan) terjadi bentuk mal-administrasi terkait ketepatan waktu dan bentuk mal-administrasi terkait kewenangan/kompetensi yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

**Kata Kunci: Mal-administrasi, pelayanan publik, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).**

## ABSTRACT

This research aimed to describe how mal-administrasi happening in the implementation of business license (Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)) service in The Board of Investment Service and One-stop Permit Service of Sidoarjo Regency was. This research is based on phenomenon of mal-administration which is one of the challenges in creating good governance. Maladministration is relatively occurring in the provision of public services, one of them in Board of Investment Service and One-stop Permit Service of Sidoarjo Regency which in 2017 there are cases of illegal levies (levies) in some service licenses one of which permits a trade business license (SIUP).

The theory used in this research was maladministration according to Hendra Nurtjahyo which consisted of 5 criteria namely 1) Time accuracy, 2) Partiality, 3) Authority/competency, 4) Arrogance and 5) Illegal charges. It used *qualitative method with descriptive type*. The technique of informant's determination used here was purposive where the selected informants were the party having important role and considered as most known and most understood all information related to the implementation of business license (Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)) service. The result of this research showed that the implementation of business license service in The Board of Investment Service and One-stop Permit Service of Sidoarjo Regency used online system which was divided into two steps namely registration and data input as well as data verification and issuance of decree. In registration and data input steps, there was no maladministration but in data verification and issuance of decree there was maladministration related to time accuracy of longer delay and no follow up, also authority/competency by doing incompetent actions by the staffs in the implementation of business license (Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)) service.

**Key words: maladministration, public service, business license (Surat Izin Usaha Perdagangan).**