

---

# MAL-ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIDOARJO

Deva Irmadani

[deva.mandani-2014@fisip.unair.ac.id](mailto:deva.mandani-2014@fisip.unair.ac.id), [devairmandani96@gmail.com](mailto:devairmandani96@gmail.com)

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Administrasi,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

## 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 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 criterions 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.*

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

---

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan bersih merupakan dambaan masyarakat. Terdapat dua aspek dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik (good governance) yaitu pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil. Keduanya bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kepastian hukum dan keadilan.

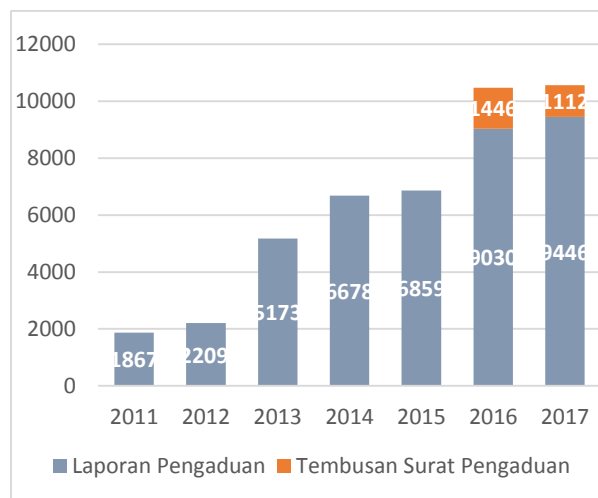
Prinsip-prinsip yang dicapai dalam pelaksanaan good governance secara nyata mampu menciptakan sistem pemerintahan yang lebih bersih dan akuntabel dan menciptakan sistem pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik. Prinsip-prinsip good governance yang dimaksud yaitu transparansi, partisipasi, efisiensi dan efektivitas, akuntabilitas, keterbukaan, tatanan hukum yang baik rule of law, ketanggapan, equity dan visi strategis.

Peningkatan pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari

masyarakat (social rights) ataupun fundamental right. Apabila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, maka masyarakat sebagai penerima pelayanan akan merasa puas dengan apa yang didapatkan sehingga masyarakat dapat menilai bahwa pelayanan yang diterima berkualitas dan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik (good governance) yang jujur, bersih dan transparan.

Peran pemerintah untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sudah dilakukan dari aspek regulasi yaitu dengan dikeluarkannya Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Upaya tersebut dianggap kurang maksimal, pada kenyataannya kondisi pelayanan publik di Indonesia memiliki citra yang kurang baik dan masih diwarnai oleh prosedur yang berbelit-belit, akses yang sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak jelas dan banyaknya praktek pungutan liar dan suap. Hal tersebut didukung dari data Ombudsman terkait masih banyak jumlah laporan keluhan

masyarakat terhadap pelayanan publik, dan bahkan secara nasional terus mengalami peningkatan dari tahun 2011-2017.



Sumber : Ombudsman Republik Indonesia. Laporan Tahunan 2017

**Grafik 1.1.** Jumlah Laporan Keluhan Masyarakat Pertahun (2011-2017)

Dari grafik 1.1, Ombudsman RI pada tahun 2011-2017 selalu mengalami peningkatan dalam menerima laporan atau pengaduan masyarakat atas pelayanan publik. Pada tahun 2017 Ombudsman RI menerima laporan masyarakat atas dugaan mal-administrasi dalam pelayanan publik sebanyak 9.446 laporan.. Selain laporan pengaduan Ombudsman RI juga menindaklanjuti tembusan surat pengaduan sebanyak 1.112. Dari data pengaduan masyarakat sebanyak 9.446, yang memenuhi sesuai dengan syarat formil dan materil serta kewenangan Ombudsman RI yaitu sebesar 8.264 laporan yang secara resmi terdaftar pada aplikasi SIMPel.. Laporan tersebut mengindikasikan masih adanya keluhan atas dugaan maladministrasi dan bentuk penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Di Indonesia dugaan mal-administrasi dalam pelayanan publik semakin banyak terjadi. Kurangnya kesadaran masyarakat, banyaknya pungutan liar, penundaan berlarut, panjang dan rumitnya birokrasi serta pejabat publik yang mempunyai kebiasaan minta dilayani adalah gambaran keadaan birokrasi saat ini. data dibawah ini, menunjukkan bahwa pada tahun 2017 Ombudsman RI menerima laporan atau pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 8264 laporan. Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah laporan terkait penundaan berlarut sebanyak 2.351 laporan (28,45%), penyimpangan prosedur sebanyak 1790 laporan (21,77%) dan tidak memberikan pelayanan sebanyak 1.399 laporan (16,98%).

**Tabel 1.1** Dugaan Mal-administrasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2017

Substansi Maladministrasi	Jumlah Laporan	Prosentase
Penundaan Berlarut	2.351	28,4%
Penyimpangan Prosedur	1.799	21,77%
Tidak Memberikan Pelayanan	1.403	16,98%
Tidak Kompeten	812	9,83%
Penyalahgunaan Wewenang	680	8,23%
Permintaan Imbalan, Uang/Jasa	617	7,47%
Tidak Patut	403	4,88%
Diskriminasi	122	1,48%
Berpihak	44	0,53%
Konflik Kepentingan	33	0,40%
<b>Jumlah</b>	<b>8.264</b>	<b>100%</b>

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia. Laporan Tahunan 2017.

Ma-ladministrasi merupakan salah satu unsur yang menghambat terlaksananya reformasi birokrasi. Mal-dministrasi banyak dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan dan negara termasuk juga Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Negara (BHMN) serta badan swasta maupun perseorangan yang memiliki tugas dalam pelaksanaan pelayanan publik tertentu yang seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Pada tahun 2017 salah satu isu hangat yang diterima oleh Ombudsman RI tahun berdasarkan substansi laporan ialah bidang perizinan. Isu perizinan usaha menjadi masalah yang banyak di laporkan oleh masyarakat. Tidak hanya itu isu perizinan di Provinsi Jawa Timur juga terjadi dan dapat dilihat dari data Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur yang menunjukkan pelayanan perizinan masuk kedalam 5 (lima) besar laporan masyarakat berdasarkan substansi laporan tahun 2017 di Jawa Timur.

**Tabel 1.2** Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Subtansi Laporan Tahun 2017 di Jawa Timur

Aspek	Jumlah	Presentase
Pertanahan	89	23,80%
Kepolisian	65	17,38%
Administrasi Kependudukan	32	8,56%
Peradilan	29	7,75%
Perijinan (PTSP)	24	6,24%

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur (2017)

Berdasarkan tabel I.5 aspek Perijinan (PTSP) masuk dalam 5 (lima) besar dengan jumlah laporan terbanyak berdasarkan subtransi di Jawa Timur sebesar 6,24%, dan di ikuti dengan aspek pertanahan dengan jumlah 23,8%, Kepolisian dengan jumlah 17,38%, Administrasi Kependudukan sebesar 8,56%, dan Peradilan 7,75%.)

Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten pertama di Indonesia yang menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dimana masyarakat hanya dilayani dan juga hanya berhubungan dengan customer service, dan tidak berhubungan secara langsung dengan yang memproses perijinan (*back office*). Pada umumnya proses perizinan dilakukan secara transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Pada tahun 2016 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerbitkan Peraturan yaitu Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Dimana Kabupaten Sidoarjo memiliki kewenangan atas 94 jenis izin. Hal tersebut menunjukkan adanya komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan investasi dan pelayanan di bidang penanaman modal dan perizinan. Berikut data perkembangan 5 besar izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sidoarjo dari tahun 2015-2017.

**Tabel I.3** Data Perkembangan Izin Tahun 2015-2017 Kabupaten Sidoarjo

Jenis Izin	2015	2016	2017
Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	4338	5526	2095
Tanda Daftar Perusahaan	4.569	5.232	1.868
Izin Reklame	1761	1125	383
Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	1012	1267	506
Izin Gangguan (HO)	1036	1087	465

Sumber: Profil DPM-PTSP Sidoarjo (2017), diolah

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa jumlah perkembangan permohonan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tertinggi dibandingkan dengan jumlah pelayanan perizinan lainnya sejak tahun 2015-2017. Pada tahun 2015 sebanyak 4338 sedangkan tahun 2016 mengalami kenaikan yaitu 5526. Tingginya jumlah perkembangan pelayanan SIUP, menandakan iklim usaha dan investasi di Sidoarjo baik.

Berkembangnya jumlah permohonan izin usaha dari tahun ke tahun menunjukkan tidak sedikit pula aduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo terkait pelayanan perizinan yang diberikan.

Pada tahun 2016 DPM-PTSP Sidoarjo memperoleh aduan sebanyak 92 dengan aduan terbanyak disampaikan melalui SMS Gateway sebanyak 50 aduan. Sedangkan pada tahun 2017 mengalami peningkatan dengan jumlah aduan sebanyak 118 dengan aduan terbanyak disampaikan melalui pengaduan langsung yaitu 37 aduan. ([www.dpmpstpsidoarjo.go.id/web/?page\\_id=1245](http://www.dpmpstpsidoarjo.go.id/web/?page_id=1245))

Selain meningkatnya aduan masyarakat, fakta lainnya masih terdapat beberapa masalah terkait pelayanan SIUP yang tidak sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat. Meskipun memberikan pelayanan yang transparan dan akuntabel, namun masih ditemukan kasus dugaan maladministrasi yaitu pada masalah pungutan liar (pungli) dalam pelayanan perizinan pada tahun 2017. Oknum yang bekerja di DPMPSTSP ini memungut tarif Rp 250 ribu–Rp 700 ribu untuk pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP). (<https://www.jawapos.com/read/2017/05/14/129981/mengaku-inisiatif-sendiri-sudah-2-tahun-nikmati-uang-pungli-perizinan>)

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti ingin mendeskripsikan dan menjelaskan secara rinci bentuk mal-administrasi yang terjadi pada pelayanan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Sehingga dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah mal-administrasi yang terjadi pada pelayanan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Sidoarjo?”.

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara akademis maupun praktis. Secara akademik, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi untuk kajian dalam penelitian dan pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang mal-administrasi dan pelayanan publik. Secara praktis penelitian ini dapat memberikan gambaran informasi dan saran sebagai bahan rujukan bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) dalam melaksanakan perbaikan pelayanan perizinan SIUP agar tidak terjadi bentuk mal-administrasi di masa yang akan datang dan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara secara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dilakukan dengan purposive dimana pihak-pihak dianggap mengetahui terkait pelaksanaan pelayanan SIUP. Teknik analisis menggunakan teori Miles dan Huberman dengan melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Sedangkan Teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi.

## Good Governance

United Nations Development Program (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul "Governance for Sustainable Human Development, January 1997", menyebutkan bahwa pengertian governance adalah pelaksanaan kewenangan/kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat.

Secara konseptual menurut Sahya Anggara, pengertian kata baik (*good*) dalam istilah (*good governance*) mengandung dua pemahaman, yaitu :

1. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial;
2. Aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Asumsi dasar *good governance* menurut Bob Sugeng Hadiwinata harus menciptakan suatu sinergi yang berhubungan antara sektor pemerintah (menyediakan perangkat aturan dan kebijakan), sektor bisnis (menggerakkan roda perekonomian), dan sektor *civil society* (aktivitas swadaya guna mengembangkan produktivitas ekonomi, efektivitas dan efisiensi). Sedangkan Robert Charlick, mendefinisikan *good governance* sebagai pengelolaan segala bentuk urusan yang berhubungan dengan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan atau kebijakan yang absah demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

Terdapat 10 karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik menurut UNDP. Adapun 10 prinsip tersebut ialah: 1. Partisipasi (*participation*), 2. Aturan hukum (*rule of law*), 3. Transparansi (*transparency*), 4. Daya tanggap (*responsiveness*), 5. Berorientasi konsensus (*consensus orientation*), 6. Berkeadilan (*equity*), 7. Efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), 8. Akuntabilitas (*accountability*), 9. Visi strategis (*strategic vision*), dan 10. Saling keterbukaan (*interrelated*).

## Mal-administrasi

Istilah mal-administration (mal-administrasi) dalam Black Law Dictionary diartikan "poor management or regulation" dan dalam Kamus Ilmiah Populer mengandung arti "administrasi yang buruk". Konsep mal-administrasi menurut Philipus M Hadjon dan Tatiek Sri Djatmiyati ialah terkait dengan perilaku administrasi. Mal-administration berasal dari bahasa latin yaitu malmalum yang berarti buruk atau jelek sedangkan yang dimaksud administrare adalah pelayanan. Dengan demikian, mal-administrasi singkatan dari pelayanan yang buruk..

Filippo berpendapat bahwa mal-administrasi adalah sebuah tindakan penyalahgunaan wewenang yang sering dilakukan oleh administrator publik dalam menjalankan tugasnya berupa KKN dengan segala bentuknya seperti ketidakjujuran, perilaku yang buruk, konflik kepentingan, melanggar peraturan perundang-undangan, perlakuan yang tidak adil terhadap bawahan, pelanggaran terhadap prosedur, tidak menghormati kehendak pembuat peraturan perundangan, inefisiensi atau pemborosan, menutupi kesalahan dan kegagalan mengambil prekarsa. Hal tersebut dibutuhkan etika administrasi publik yang baik sehingga diharapkan dapat menumbuhkan budaya organisasi dan manajemen pemerintahan yang baik pula.

Widodo juga menegaskan bahwa mal-administrasi dianggap sebagai perbuatan melawan hukum, yang dimana mal-administrasi adalah suatu perbuatan yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu perbuatan administrasi yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi. Selama ini banyak kalangan terjebak dalam memahami mal-administrasi yang semata hanya dianggap sebagai penyimpangan administrasi secara sempit, penyimpangan yang hanya berkaitan dengan ketatabukuan dan tulis-menulis.

Mal-administrasi menurut Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah "Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan".

## Bentuk-Bentuk Mal-administrasi

Menurut klasifikasi Croosman, bentuk-bentuk tindakan yang dikategorikan sebagai mal-administrasi adalah berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan wewenang, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena. Sedangkan Nigro dan Nigro mengemukakan terdapat 8 (delapan) bentuk mal-administrasi yaitu ketidakjujuran (*dishonesty*); perilaku yang buruk (*unethical behaviour*); mengabaikan hukum (*disregard of the law*); favoritisme dalam menafsirkan hukum; perlakuan yang tidak adil terhadap pegawai; inefisiensi bruto (*gross inefficiency*); menutup-nutupi kesalahan dan gagal menunjukkan inisiatif.

Menurut Gerald Caiden terdapat 13 bentuk mal-administrasi yaitu *overkill or diseconomy* (hasilnya dicapai dengan biaya tinggi yang tidak perlu); *counter productivity* (hasilnya bertentangan dengan yang diinginkan); *inertia* (tidak ada yang terjadi sebagai respons terhadap stimulus); *ineffectiveness* (tanggapan yang muncul hanya mengatur ulang input dan output mencapai sedikit atau tidak sama sekali); *tail chasing* (semakin banyak yang disediakan, semakin banyak yang dituntut); *under and over organization* (pita merah, penyuaipan, dan korupsi); *wastage* (kesempampan

pegawai untuk melakukan hal tidak semestinya); *big stick syndrome* (kontrol dan ancaman yang mengalahkan diri sendiri); *negative demonstration* (tindakan memicu respons yang tidak tepat); *time lags* (penundaan); *reorganization* (perubahan struktural sebagai respons simbolis); *suboptimization* (unit komponen mengalahkan tujuan keseluruhan, tujuan yang saling bertentangan, dan kurangnya koordinasi); dan terakhir *profesional fragmentation* (masalah penguncian dan biaya sekitar).

Lebih luas lagi Hendra Nurtjahyo dalam bukunya berjudul “Memahami Mal-administrasi” mengklasifikasikan bentuk dan jenis mal-administrasi menjadi 6 (enam) kelompok berdasarkan kedekatan karakteristik sebagai berikut :

1. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.
  - a. Penundaan Berlarut: dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian.
  - b. Tidak Menangani: seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.
  - c. Melalaikan Kewajiban: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak kurang hati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi tanggungjawabnya.
2. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan tindakan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persekongkolan, kolusi dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak.
  - a. Persekongkolan: beberapa pejabat publik yang bersekutu dan turut serta melakukan kejahatan, kecurangan, melawan hukum sehingga masyarakat merasa tidak memperoleh pelayanan secara baik.
  - b. Kolusi dan Nepotisme: dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik melakukan tindakan tertentu untuk mengutamakan keluarga/ sanak famili, teman dan kolega sendiri tanpa kriteria objektif dan tidak dapat dipertanggungjawabkan (tidak akuntabel), baik dalam hal pemberian pelayanan umum maupun untuk dapat duduk di jabatan atau posisi dalam lingkungan pemerintahan.
  - c. Bertindak Tidak Adil: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan tindakan memihak, melebihi atau mengurangi dari yang sewajarnya sehingga masyarakat memperoleh pelayanan umum tidak sebagaimana mestinya.
3. Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan peraturan perundangan. Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran undang-undang, dan perbuatan melawan hukum.
  - a. Pemalsuan: perbuatan meniru sesuatu secara tidak sah atau melawan hukum untuk kepentingan menguntungkan diri sendiri, orang lain dan/ atau kelompok sehingga menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.
  - b. Pelanggaran Undang-Undang: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik secara sengaja melakukan tindakan menyalahi atau tidak mematuhi ketentuan perundangan yang berlaku sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
  - c. Perbuatan Melawan Hukum: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan perbuatan bertentangan dengan ketentuan berlaku dan kepatutan sehingga merugikan masyarakat yang semestinya memperoleh pelayanan umum.
4. Bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/ kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan diluar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpangi prosedur tetap.
  - a. Diluar Kompetensi: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.
  - b. Tidak Kompeten: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).
  - c. Intervensi: seorang pejabat publik melakukan campur tangan terhadap kegiatan yang bukan menjadi tugas dan kewenangnya sehingga mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.
  - d. Penyimpangan Prosedur: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga

- masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.
5. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, dan tindakan yang tidak layak.
    - a. Bertindak Sewenang-wenang: seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan umum tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.
    - b. Penyalahgunaan Wewenang: seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.
    - c. Bertindak Tidak Layak/ Tidak Patut: dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.
  6. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sebagai bentuk korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan pemerasan atau tindakan permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.
    - a. Permintaan Imbalan Uang/Korupsi: a. Dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik meminta imbalan uang dan sebagainya atas pekerjaan yang sudah semestinya dia lakukan (secara cuma-cuma) karena merupakan tanggung jawabnya;
    - b. Seorang pejabat publik menggelapkan uang negara, perusahaan (negara), dan sebagainya untuk kepentingan pribadi atau orang lain sehingga menyebabkan pelayanan umum tidak dapat diberikan kepada masyarakat secara baik.
    - c. Penguasaan Tanpa Hak: seorang pejabat publik menguasai sesuatu yang bukan milik atau kepunyaannya secara melawan hak, padahal semestinya sesuatu tersebut menjadi bagian dari kewajiban pelayanan umum yang harus diberikan kepada masyarakat.
    - d. Penggelapan Barang Bukti: seorang pejabat publik terkait dengan proses penegakan hukum telah menggunakan barang, uang dan sebagainya secara tidak sah, yang merupakan alat bukti suatu perkara. Akibatnya, ketika pihak yang berperkara meminta barang bukti tersebut (misalkan setelah tuduhan tidak terbukti) pejabat publik terkait tidak dapat memenuhi kewajibannya.

### **Faktor-Faktor Penyebab Mal-administrasi**

Mal-administrasi ialah suatu tindakan yang menyimpang dari nilai etika. Secara psiko-sosiologis tindakan yang menyimpang dari nilai disebabkan karena bertemunya faktor “niat atau kemauan dan kesempatan. Menurut Widodo dengan mengacu konsep tersebut maka dapat ditemukan dua faktor yang menjadi penyebab timbulnya tindakan mal-administrasi seperti berikut :

Pertama faktor internal yaitu faktor pribadi orang yang melakukan tindakan mal-administrasi. Faktor ini berwujud suatu niat, kemauan, dorongan yang tumbuh dari dalam diri seseorang untuk melakukan tindakan mal-administrasi. Faktor ini disebabkan oleh lemahnya mental seseorang, dangkalnya gama dan keimanan mereka, sehingga memudahkan mereka untuk melakukan sesuatu tindakan walaupun mereka tahu bahwa tindakan yang akan mereka lakukan merupakan suatu tindakan yang tidak baik, tercela, buruk baik menurut nilai-nilai sosial. Faktor internal muncul banyak pula dipengaruhi oleh faktor eksternal antara lain faktor kebutuhan keluarga, kesempatan, lingkungan kerja dan lemahnya pengawasan.

Kedua, Faktor eksternal adalah faktor yang berada di luar diri orang yang melakukan tindakan maladministrasi, bisa berupa lemahnya peraturan, lemahnya lembaga kontrol, lingkungan kerja dan lain sebagainya yang membuka peluang (kesempatan) untuk melakukan tindakan korupsi.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Gronoss mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sedangkan menurut Sinambela mendefinisikan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara diartikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Pelayanan publik merupakan hak warga negara sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Rumusan konseptual tentang definisi pelayanan publik dilihat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu, “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan

oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”

### **Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)**

Dalam Keputusan Menteri Perindustrian Perdagangan Dalam Negeri Nomor 289/MPP/KEP/10/2001 Tentang Ketentuan Standar Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) menjelaskan bahwa “Surat Izin Usaha Perdagangan yang disingkat SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan”. Sedangkan dalam pasal 2 menunjukkan bahwa setiap perusahaan yang melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh Surat Izin Usaha Perdagangan. Tentunya Surat Izin Perdagangan (SIUP) yang diperoleh diberikan berdasarkan kewenangan Bupati atau Walikota.

- a. Tujuan memiliki SIUP ini adalah agar usaha perdagangan mendapat legitimasi secara sah dari pemerintah, sehingga tidak banyak mendapat masalah dikemudian hari. Sedangkan manfaat dalam mengurus SIUP menurut Setianto adalah:
- b. Mendapatkan pengakuan dari pemerintah setempat
- c. Sebagai syarat berurusan dengan pihak bank
- d. Melakukan hubungan atau kerjasama dengan pihak lain.

### **MAL-ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)**

Pelaksanaan pelayanan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menggunakan sistem online. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa proses yang harus dilakukan adapun proses tersebut ialah (1) tahap pendaftaran dan input data dan (2) tahap verifikasi data dan penerbitan Surat Keputusan (SK).

#### **1. Tahap Pendaftaran dan input data**

Pendaftaran dan input data merupakan tahap awal dalam pelaksanaan pelayanan SIUP. Pada tahap ini pemohon melakukan pendaftaran dan input data dengan menggunakan sistem online dan bisa datang secara langsung dan dibantu staff untuk membuat akun dan selanjutnya menginput data secara mandiri. Dalam tahap pendaftaran dan input data ini untuk melihat terjadinya mal-administrasi maka diukur dari beberapa bentuk mal-administrasi yaitu (1) ketepatan waktu, (2) keberpihakan, (3) kewenangan atau kompetensi, (4) sikap arogansi dan (5) korupsi aktif. Berikut ini penjelasan kelima bentuk tersebut

##### **a. Ketepatan Waktu**

Pada tahap pendaftaran dan input data tidak terjadi bentuk mal-administrasi terkait dengan ketepatan waktu, hal ini dikarenakan tidak ditemukan tindakan pegawai yang menunjukkan penundaan berlarut dan tidak menangani dalam memberikan pelayanan SIUP kepada masyarakat. Temuan data hasil

penelitian di lapangan menunjukkan masyarakat yang mengurus SIUP dengan datang langsung karena mengalami kendala, sudah menerima pelayanan dari pegawai dengan cukup baik. Tindakan pegawai sudah tanggap melayani masyarakat untuk membantu memberikan informasi terkait pendaftaran online dan mengarahkan masyarakat untuk menginput sendiri data yang sesuai dengan persyaratan.

##### **b. Keberpihakan**

Pada tahap pendaftaran dan input data tidak terjadi bentuk mal-administrasi terkait dengan keberpihakan, hal ini dikarenakan tidak ditemukan pegawai yang bertindak tidak adil, ataupun bertindak senyata-nyata berpihak. Pegawai secara adil melayani masyarakat dan tidak ada bentuk diskriminasi dalam melayani masyarakat yang datang langsung. Temuan hasil penelitian di lapangan menunjukkan masyarakat yang datang secara langsung ke loket informasi dilayani sesuai dengan nomor antrian dan pegawai melayani tanpa mendahulukan orang-orang yang dirasa kenal.

##### **c. Kewenangan/kompetensi**

Pada tahap pendaftaran dan input dalam pelaksanaan pelayanan SIUP tidak terjadi bentuk mal-administrasi terkait dengan kewenangan/kompetensi pegawai, hal ini dikarenakan tidak ditemukan pegawai yang bertindak tidak kompeten. Proses pemberian pelayanan khususnya bagi pemohon yang datang langsung ke loket sudah dilakukan oleh pegawai front office dengan baik, karena pegawai sudah mampu memutuskan tindakan yang benar sesuai dengan prosedur dalam membantu customer yang mengalami kendala.

##### **d. Sikap Arogansi**

Pada tahap pendaftaran dan input dalam pelaksanaan pelayanan SIUP tidak terjadi bentuk mal-administrasi terkait dengan sikap arogansi, hal ini dikarenakan tidak ditemukan pegawai yang bertindak tidak patut dan bertindak menyalahgunakan wewenang. Dari hasil yang ditemukan menunjukkan pegawai front office tidak menggunakan wewenangnya untuk bertindak semaunya dan melayani sesuai dengan kode etik yang dibuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

##### **e. Korupsi Aktif**

Pada tahap pendaftaran dan input dalam pelaksanaan pelayanan SIUP tidak terjadi bentuk mal-administrasi terkait dengan korupsi aktif, hal ini dikarenakan tidak ditemukan pegawai yang melakukan tindakan permintaan imbalan uang. Pihak dinas sudah memberikan informasi secara jelas terkait informasi biaya yang dikeluarkan pada tahap pendaftaran akun dan input data formulir permohonan kepengurusan izin. Informasi tersebut dimasukkan pada website

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

## 2. Tahap Verifikasi data dan Penerbitan SK

Proses verifikasi data dan penerbitan SK merupakan tahap lanjutan dalam pelaksanaan pelayanan SIUP. Pada tahap ini dilakukan oleh staff/pegawai yang memiliki wewenang untuk memproses SIUP sampai diterbitkannya SK SIUP. Untuk melihat terjadinya mal-administrasi dalam proses verifikasi data dan penerbitan SK, maka diukur menggunakan beberapa bentuk mal-administrasi yaitu (1) ketepatan waktu, (2) keberpihakan, (3) kewenangan atau kompetensi, (4) sikap arogansi dan (5) korupsi aktif. Berikut ini penjelasannya.

### a. Ketepatan Waktu

Pada tahap verifikasi data dan penerbitan SK terjadi bentuk mal-administrasi terkait dengan ketepatan waktu, hal ini dikarenakan terjadinya tindakan tidak menangani dalam proses verifikasi data dan tindakan penundaan berlarut dalam penerbitan Surat Keputusan (SK) SIUP.

Temuan hasil data penelitian di lapangan menunjukkan bahwa tindakan tidak menangani terjadi karena pegawai melakukan penolakan untuk melakukan verifikasi data dengan alasan kurangnya persyaratan dan terlalu banyaknya data yang masuk yaitu rata-rata 100 data perhari baik data pelayanan SIUP reguler ataupun pelayanan paket perizinan III (SIUP, TDP). Selain itu sistem online yang terkadang mengalami eror juga menjadi alasan pegawai untuk tidak segera memverifikasi data pemohon.

Tindakan penundaan berlarut terjadi dalam penerbitan SK, seharusnya pemohon menerima SK 3 (tiga) jam setelah proses input data tetapi pemohon baru menerima SK SIUP kurang lebih 1x24 jam, hal ini terjadi dikarenakan sewaktu-waktu sistem online sebagai sarana penunjang pelayanan mengalami masalah (error) dan petugas yang melakukan pemrosesan hanya berjumlah 3 (tiga) orang.

### b. Keberpihakan

Pada tahap verifikasi data dan penerbitan SK tidak terjadi bentuk mal-administrasi terkait dengan tindakan keberpihakan, hal ini dikarenakan pegawai melakukan proses verifikasi dengan adil, tanpa mementingkan pihak tertentu dan pegawai memproses verifikasi data tanpa mendahulukan orang-orang yang dirasa kenal.

### c. Kewenangan dan Kompetensi

Pada tahap verifikasi data terjadi mal-administrasi terkait dengan kewenangan/kompetensi, Adapun bentuk yang terjadi ialah tindakan pegawai yang tidak kompeten, hal ini dikarenakan dalam proses verifikasi data pegawai kurang cakap dalam memutuskan tindakan dalam melaksanakan tugasnya. Hasil temuan di lapangan menunjukkan pegawai melakukan penolakan data pemohon

padahal data yang masuk sudah sesuai dengan kriteria persyaratan dan juga pernah melakukan kesalahan ketik pada Surat Keputusan. Tindakan tersebut terjadi karena beban kerja yang dimiliki 3 (tiga) staff tidak seimbang dengan jumlah Sumber Daya Manusia pada bidang verifikasi data dan penerbitan SK.

### d. Sikap Arogansi

Pada tahap verifikasi data dan penerbitan SK dalam pelaksanaan pelayanan SIUP tidak terjadi bentuk mal-administrasi terkait dengan sikap arogansi, hal ini dikarenakan tidak ditemukan pegawai yang bertindak tidak patut dalam proses verifikasi. Pada tahap penerbitan SK kepala seksi perijinan usaha 1 memiliki kewenangan untuk menyetujui penerbitan SK dan sudah menggunakan wewenangnya dengan baik dengan melakukan penundaan penerbitan SK apabila belum memenuhi kriteria dan akan dilakukan pengecekan ulang oleh staff yang berwenang lainnya.

### e. Korupsi Aktif

Pada tahap verifikasi data dan penerbitan SK dalam pelaksanaan pelayanan SIUP tidak terjadi bentuk mal-administrasi terkait dengan korupsi aktif, hal ini dikarenakan tidak ditemukan pegawai yang melakukan tindakan permintaan imbalan uang. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat tidak mengeluarkan biaya tambahan kepada pegawai dalam menerima SK karena sudah ada informasi resmi melalui website dinas.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menggunakan sistem online dan dilakukan dengan melalui dua tahap, (1) tahap pendaftaran dan input data dan (2) tahap verifikasi data dan penerbitan Surat Keputusan (SK).

### 1. Tahap Pendaftaran dan input data

Pada tahap ini pemohon melakukan pendaftaran dan input data dengan menggunakan sistem online dan bisa datang secara langsung dan dibantu staff untuk membuat akun dan selanjutnya menginput data secara mandiri. Pada pelaksanaan tahap pendaftaran dan input data relatif tidak terjadi bentuk mal-administrasi. Karena dalam pelaksanaannya tidak ditemukan 5 (lima) bentuk tindakan yang mencerminkan mal-administrasi.

### 2. Tahap Verifikasi data dan Penerbitan SK

Pada pelaksanaan tahap verifikasi data dan penerbitan SK terjadi tindakan mal-administrasi, karena dari 5 (lima) bentuk mal-administrasi terdapat 2 (dua) bentuk mal-administrasi yang terjadi yaitu mal-administrasi terkait ketepatan waktu dan mal-administrasi terkait kewenangan/kompetensi.



## SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian yang telah disampaikan, maka saran yang bisa diberikan oleh peneliti, yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sebaiknya melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang masih kurang melek internet, agar masyarakat dapat mengakses dengan mudah pelayanan SIUP online. Mengingat untuk beberapa pelayanan perizinan sudah menggunakan sistem online.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sebaiknya menetapkan batas waktu terkait input data pemohon SIUP, agar data yang masuk dapat diproses oleh pegawai dengan cepat sesuai dengan jam kerja pegawai. Sehingga dalam penerbitan SK tidak mengalami keterlambatan dan sesuai dengan ketentuan yaitu 3 jam.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sebaiknya melakukan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) pada bagian verifikasi data penerbitan SK melihat banyaknya data pemohon yang masuk dan adanya keterlambatan penerbitan SK.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sebaiknya melakukan peningkatan perbaikan internal terkait kinerja pegawai dengan melakukan diklat (pendidikan dan pelatihan) untuk meningkatkan kompetensi pegawai agar kedepannya bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan etika administrasi yang ada. Selain itu diperlukan juga keterlibatan pihak ketiga dalam melakukan pengawasan keseluruhan proses pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Akjian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Bowden. E. 1976. Mal-administration: A Thematic Analysis of Nigerian Case Studies in the Context of Administrative Initiative. *Human Organization* 35 (4):392-399.
- Caiden, Gerald E. 1991. "What Really Is Public Maladministration?". *Public Administration Review*. Vol. 51, No. 6: 486-493
- Haliq, Abdul. Umar Makawi. Normajatun. 2017. Analisis Kasus Maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2013-2015. *As Siyah*, Vol 2, No 1.
- Haris, Oheo K. 2015. Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik) Dalam Pemberian Izin Oleh Pemerintah Daerah Di Bidang Pertambangan. *Jurnal Yuridika* Vol 30 No 1. 58-83
- Hartono, Sunaryati. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta. Komisi Ombudsman Nasional.
- Haruna, Peter Fuseini. 2003. *Reforming Ghana's Public Service: Issues and Experiences in Comparative Perspective*. *Public Administration Review* 63(3):343-354
- Hole, Erick S. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. *Jurnal Sasi* Vol.17 No 3 Bulan Juli-September 2011.
- Holilah. 2013. *Etika Adminstrasi Publik*. *Jurnal Review Politik* Vol 03, No 02.
- Ibrahim, Amin . 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, Mathew B dan A Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. UI-Press. Jakarta. Hal 16-19
- Moleong, Lexy.J, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Nurhayati. 2015. *Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi*. Semarang. Universitas Negeri Semarang.
- Nurtjahyo, Hendra . 2013. *Memahami Maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Patton, Michael Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Santoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Setyaningrum, Anis. Abdul Hakim. Sukanto. 2013. *Keefektifan Pemberlakuan Surat Ijin Usaha Perdagangan Bagi Pemberdayaan Usaha Kecil (Studi Kasus Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Malang dan Sentra Usaha Kecil Keripik Tempe Sanan)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Sirajuddin. 2011. *Hukum Pelayanan Publik: Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*. Malang. Setara Press.
- Sjahrazad Masdar dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya. Airlangga University Press.

Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta.

Su'udia, Cynthia, Bambang Supriyono, dan Irwan Noor. 2015. Pengawasan Ombudsman dan Komisi Pelayanan Publik dalam Rangka Mengurangi Maladministrasi (Studi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, Komisi Pelayanan Publik dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang). Jurnal Pendidikan Profesional, Volume 4. No 2

Wheare, K.C. 1973. Maladministrations and Its Remedies. London: A Steven and Son Publication.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Insan Cendikia. Surabaya.

Wiig, KM. 2002. Knowledge Management in Public Administration. Journal of Knowledge Management 6(3): 224-39.

Yunitasari, Elvira. 2017. Maladminsitrasi Dalam Prosedur Bongkar Muat Petikemas di PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar. Makassar Universitas Hassanudin.

#### Internet

“Banyaknya Keluhan Masyarakat di Jawa Timur Tahun2017”  
<http://v1.ombudsman.go.id/index.php/pwk/jawa-timur/3315-banyaknya-keluhan-masyarakat-tahun-2017-ke-ombudsman.html>, diakses pada 02 Februari 2018.

“CambridgeDictionary”  
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/maladministration#dataset-british> diakses 03 Maret 2018

“Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2017 Ombudsman Republik Indonesia  
<file:///C:/Users/Windows%201/Downloads/Data%20Penyelesaian%20Laporan%20Masyarakat%20Ombudsman%20RI%20Triwulan%201%202017.pdf> , diakses pada 05 Februari 2018

“Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia”  
[file:///C:/Users/Windows%201/Downloads/Laporan%20Tahunan%202017%20%20FINAL%20\(SPREAD\).pdf](file:///C:/Users/Windows%201/Downloads/Laporan%20Tahunan%202017%20%20FINAL%20(SPREAD).pdf) , dikases pada 02 Februari 2018

“Mengaku Inisitif Sendiri, Sudah 2 Tahun Nikmati Uang Pungli Perizinan “  
<https://www.jawapos.com/read/2017/05/14/129981/mengaku-inisiatif-sendiri-sudah-2-tahun-nikmati-uang-pungli-perizinan>, diakses pada 01 Februari 2018

“Perijinan Sistem Paket Online di Kabupaten Sidoarjo.”  
<http://indonesiaberinovasi.com/read/2015/03/355/perijinan-sistem-paket-online-di-kabupaten-sidoarjo> ., diakses pada 05 Februari 2018

“Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo 2017”  
[www.dpmpstpsidoarjokab.go.id/web/?page\\_id=1245](http://www.dpmpstpsidoarjokab.go.id/web/?page_id=1245) diakses pada 02 Februari 2018  
<http://v1.ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-penelitian.html> ,diakses pada 02 Februari 2018.

#### Peraturan dan Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Bupati Sidoarjo No 30 Tahun 2010 tentang Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2010 tentang Surat Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Industri, Izin Usaha Industri, Tanda Daftar Gudang dan Pendaftaran Perusahaan

Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 82 Tahun 2016 tentang kesesuaian, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo