

1. Latar Belakang Penelitian

Perijinan adalah termasuk kegiatan *civil service*, dan sebagai ciri bagi terbangunnya sektor ekonomi formal. Secara administratif, dari kegiatan perijinan diperoleh data potensi ekonomi, dan informasi dasar untuk mengukur pertumbuhan perekonomian yang dibangun melalui usaha-usaha formal. Oleh karena itu, pertumbuhan ekonomi suatu daerah tidak terlepas dari kegiatan perekonomian yang dilakukan perusahaan sebagai subjek yang bergerak dalam berbagai bidang seperti industri jasa dan perdagangan.

Untuk dapat memberikan pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) yang cepat, tepat, berkualitas dan terjangkau maka Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bandung mendorong pegawai di lingkungannya untuk mengikuti pemberdayaan melalui pendidikan dengan izin belajar atau tugas belajar dan berbagai pelatihan-pelatihan (Diklat) seperti Diklat Prajabatan, Diklat Kepemimpinan, Diklat Fungsional, dan Diklat Teknis.

Walaupun pegawai telah diberdayakan, tetapi perilaku pegawai belum memperlihatkan hasil yang signifikan. Hal ini terlihat dari kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Adapun gejala-gejala yang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan di lapangan yang menunjukkan belum optimalnya pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan diklat yang berjalan selama ini belum optimal sebab dengan pengajaran yang tersentralisasi, implikasinya setelah peserta diklat kembali ke instansinya materi atau hasil pelatihan yang diperoleh selama pelatihan sulit diterapkan dengan kondisi riil di lapangan.
2. Pimpinan bersama jajarannya kurang atau jarang turun kebawah, dan menanyakan langsung apa yang sedang dikerjakan pegawai. Demikian juga relatif kurang menanggapi laporan-laporan dari bawahan. Pimpinan kurang atau jarang menegur pegawai yang menunjukkan sikap memperlambat pelayanan.
3. Pimpinan kurang memperhatikan perilaku pegawai yang diskriminatif dengan melakukan transaksi atau menerima kutipan-kutipan dari masyarakat di luar ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian di atas, peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh pemberdayaan terhadap perilaku pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perijinan Surat Ijin Usaha Perdagangan dengan judul "**Pengaruh Pemberdayaan Terhadap Perilaku Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bandung**".

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan pernyataan penelitian (*problem statement*) yaitu:

"Pemberdayaan yang dilakukan Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bandung belum optimal, hal ini mengakibatkan timbulnya perilaku-perilaku pegawai yang menyimpang dari aturan. Keadaan ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan perijinan Surat Ijin Usaha Perdagangan yang diberikan oleh Pemerintah daerah Kota Bandung".

Pernyataan penelitian tersebut kemudian ditetapkan dalam bentuk pertanyaan penelitian (*research question*) sebagai berikut: