

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN IZIN USAHA JASA PERTAMBANGAN DI
DINAS ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL PROVINSI
SULAWESI SELATAN**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Study dan Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

SUBAKTI ASTI

105610492914

Kepada

U/09/2021

1 exp.
Sub. Alumn

R/02U/ADM/21 CO
ACT
K'

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0192/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang di laksanakan di Makassar pada Hari Senin 09 Agustus 2021.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



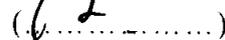
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M. Si

PENGUJI:

1. Dr.H. Muhlis Madani,M.Si
2. Drs. Ansyari Mone, M.Si
3. Dr.H. Samsir Rahim, S.SOS.,M.Si
4. Nasrul Haq,S.Sos.,MPA



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Subakti Asti
Nomor Stambuk : 105610492914
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 02 Juli 2021

Yang Menyatakan,



Subakti Asti

SUBAKTI ASTI. *Kualitas Pelayanan Izin Usaha Jasa Pertambangan Di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan.* (Dibimbing oleh Ansari Mone dan Samsir Rahim)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Izin Usaha Jasa Pertambangan di Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif, teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Izin usaha Jasa Pertambangan Di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan dari aspek 1) Transparan yakni bahwa semua instansi tanpa terkecuali harus terbuka terhadap informasi yang ada guna menciptakan keterbukaan dan menghindari adanya penyembunyian data, 2) Akuntabilitas maksudnya tugas yang di berikan kepada setiap anggota perlu di pegang teguh dengan rasa tanggung jawab penuh untuk tetap menyelesaikan tanggung jawabnya sesuai dengan waktu yang sudah di berikan agar terciptanya system pelayanan public, 3) Kondisional artinya pelayanan yang di berikan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, 4) Partisipatif maksudnya pelayanan yang dilakukan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, 5) Keseimbangan maksudnya adanya kesetaraan anatara hak dan kewajiban pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Izin usaha

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Izin Usaha Jasa Pertambangan Di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

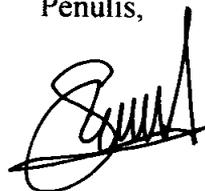
1. Kedua Orang tua tercinta serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, dan bantuan baik berupa moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd selaku pembimbing I dan Dr. Samsir Rahim, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Bapak Nasrulhaq S.Sos, MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membantu selama penulis menempuh pendidikan sampai tahap penyelesaian studi.
6. Para pihak Kantor Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi sehingga menunjang dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Dengan segala keterbatasan dan demi kesempurnaan skripsi ini, maka penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 02 Juli 2021

Penulis,



Subakti Asti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	7
C. Tujuan penelitian	8
D. Manfaat penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terhadulu	9
B. Kualitas Pelayanan	10
C. Izin Usaha Pertambangan (IUP)	20
D. Kerangka Fikir	32
E. Fokus Penelitian	33
F. Deksripsi Fokus Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	35
B. Jenis dan Tipe Penelitian	35
C. Sumber Data	36
D. Informan Penelitian	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	38
G. Keabsahan Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Letak Geografi	41
B. Visi dan Misi	41

C. Bagan Struktur Dinas Energi dan Sumber Mineral Provinsi Sulawesi Selatan.....	43
D. Tugas dan Fungsi	43
E. Program Unggulan.....	45
F. Mekanisme Penerbitan Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi	48
G. Pembahasan Pelayanan Izin Usaha Jasa Pertambangan di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan.....	49
H. Hasil	53
I. Hasil Penelitian.....	57
J. Pembahasan Penelitian.....	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi telah membawa pembaharuan yang sangat cepat dan berdampak luas bagi perekonomian, baik di dalam negeri maupun di tingkat internasional. Dampak yang paling di rasakan adalah semakin ketatnya persaingan di sektor perindustrian. Agar mampu berkembang dalam arena persaingan seperti saat ini dan sekaligus menjadikannya sebagai motor penggerak perekonomian nasional di masa depan. Peran pemerintah sebagai pihak penyelenggara negara harus betul-betul sigap dalam merancang formulasi kebijakan yang dapat berimplikasi positif dalam tatanan kenegaraan. Hal ini dapat ditempuh dengan cara menciptakan strategi dalam menghadapi tantangan tersebut berdasarkan potensi-potensi yang dimiliki untuk mewujudkan negara yang maju dan mandiri.

Kualitas pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena kualitas pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan kualitas pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik

yang

diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sumber daya mineral dan batu bara adalah aset kekayaan bangsa yang harus di kelolah secara optimal dan berkelanjutan demi terciptanya kesejahteraan rakyat. Data dari kementrian ESDM, pada bulan November tahun 2016 menyebutkan bahwa pasokan tambang mineral dan batu bara mencapai 401.218.566 (ton) dan cadangan pasokan sebesar 11.495.091 (ton). Ketersedian sumber daya mineal dan batu bara yang melimpah di indonesia memberikan peluang bagi bangsa untuk mewujudkan prekonomian melalui

usaha pertambangan. Hasil dari pengelolaan dan pengusahaan pertambangan dapat dipasarkan pada pangsa pasar domestik. Pemerintah melalui Kementerian Energi Dan Sumber Daya Manusia telah menerbitkan Peraturan baru Nomor 34 Tahun 2017 tentang Perizinan Di Bidang Pertambangan Mineral dan Batubara (“Permen ESDM No.34/2017”).

Permen ESDM No.34/2017 menggantikan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 24 tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Pertambangan Mineral Dan Batubara (Permen ESDM No.24/2012) telah dinyatakan dicabut dan telah dinyatakan tidak berlaku. Permen No.24/2012 ini dahulunya sebagai dasar hukum untuk diterbitkannya Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Jasa Pertambangan. SKT inilah yang menjadi legalitas izin Usaha yang diberikan kepada Perusahaan Usaha Jasa Pertambangan Non Inti yang melakukan kegiatan secara terus-menerus di lokasi tambang, salah satunya misalnya pada bidang usaha jasa konsultasi manajemen dll. Namun, dengan pemberlakuan Permen ESDM No.34/2017 maka SKT Jasa Pertambangan sebagai legalitas untuk kegiatan usaha jasa pertambangan non inti sudah dinyatakan tidak berlaku karena bidang usaha jasa pertambangan non inti sudah dihapus.

Permen ESDM No.34/2017 juga mengatur perubahan mengenai bidang usaha tertentu yang dapat memiliki IUJP, yang mana bidang usaha tersebut hanya terbatas pada kegiatan jasa penunjang tertentu saja. Adapun

bidang usaha jasa penunjang tertentu tersebut misalnya, untuk Konsultasi, perencanaan, dan pelaksanaan terbatas di bidang usaha penyelidikan umum, Ekplorasi, Studi kelayakan, Konstruksi pertambangan, pengangkutan, Lingkungan pertambangan, Pascatambang dan reklamasi, dan Keselamatan dan kesehatan kerja. Sedangkan untuk konsultasi dan perencanaan terbatas dibidang usaha Penambangan atau Pengolahan dan pemurnian saja.

Pertambangan yaitu sebagian atau seluruh tahapan kegiatan dalam rangka penelitian, pengolahan dan pengusahaan mineral atau batu bara yang meliputi penyelidikan umum, eksplorasi, studi kelayakan konstruksi, penambangan, pengolahan dan pemurnian, pengangkutan dan penjualan, serta kegiatan pasca tambang. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan menambang adalah menggali (mengambil) barang tambang dari dalam tanah. Kemudian, Adrian Sutedi (2012) menyatakan bahwa usaha pertambangan pada hakikatnya ialah usaha pengambilan bahan galian dari dalam bumi. Dari pengertian-pengertian pertambangan di atas, dapat diketahui bahwa pertambangan adalah suatu usaha mengambil dan memanfaatkan bahan-bahan galian. Hakikatnya pembangunan sektor pertambangan dan energi mengupayakan suatu proses pengembangan sumber daya mineral dan energi yang potensial untuk dimanfaatkan secara hemat dan optimal bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kewenangan Kabupaten/Kota dilaksanakan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Walaupun pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk pengelolaan pertambangan, namun semua kebijakan yang berkaitan

dengan pertambangan masih didominasi oleh pemerintah pusat. Seperti yang menandatangani kontrak karya pada wilayah kewenangan pemerintah kabupaten/kota adalah Bupati/Walikota dengan perusahaan pertambangan.

Tetapi segala hal yang berkaitan dengan substansi kontrak karya telah ditentukan oleh pemerintahan pusat. Ini berarti pemerintah Kabupaten/Kota tidak dapat mengembangkan substansi kontrak karya sesuai dengan kebutuhan daerah.

Pada era otonomi daerah, sebagaimana yang diatur dalam undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, menyatakan bahwa urusan pemerintahan mengenai pengelolaan energi sumber daya mineral merupakan urusan pemerintah pemerintah konkruen (pilihan) yang kewenangannya dipegang yang dipegang oleh pemerintah pusat dan daerah. Pemerintah daerah diberi kewenangannya untuk dapat mengurus sendiri urusan pemerintahan demi memajukan perekonomiannya. Penerbitan izin usaha pertambangan (IUP) merupakan bentuk pengendalian dan pengawasan pemerintah terhadap pengelolaan dan perusahaan pertambangan. maka negara sebagai entitas tertinggi memberikan izin kepada badan usaha, koperasi, dan perseorangan untuk dapat berperan dalam perusahaan dan pengelolaan pertambangan mineral dan batu bara melalui IUP yang diterbitkan oleh pemerintah pusat maupun daerah.

Izin usaha pertambangan merupakan suatu tindakan pengecualian yang diperkenankan terhadap suatu larangan dari suatu undang-undang. Pengecualian tersebut dapat diteliti dengan memberikan batasan-batasan

tertentu bagi pemberi izin tertentu. Dengan demikian dapat terjadi penolakan izin karena kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah tidak di penuhi atau suatu alasan tidak mungkin memberi izin kepada semua orang memenuhi kriteria, karena ada keterbatasan dari benda-benda tertentu. Sebagaimana izin usaha pertambangan tidak semata-mata di berikan kepada koperasi ataupun seseorang (pelaku) usaha pertambangan, selain karena barang tambang memiliki nilai ekonomi tinggi, usaha pertambangan memberikan resiko yang tinggi terhadap lingkungan maupun kehidupan masyarakat sekitar tambang, sehingga penambang mineral dan batu bara hanya dapat dilakukan oleh pelaku pengusaha tambang yang telah memiliki IUP, adalah izin untuk melaksanakan usaha pertambangan.

IUP dalam undang-undang Minerba terdiri atas dua tahap yakni IUP Eksplorasi dan IUP Operasi Produksi. IUP Eksplorasi meliputi kegiatan penyelidikan umum, eksplorasi, studi kelayakan, sedangkan IUP Operasi Produksi meliputi kegiatan kontruksi, penambangan, pengolahan dan pemurnian serta pengangkutan dan penjualan. Pemegang IUP Eksplorasi dan IUP Operasi Produksi memiliki hak untuk dapat melakukan seluruh atau sebagian kegiatan tambang karena telah memenuhi ketentuan wajib yang di persyaratkan di dalam peraturan perundang-undangan. Berdasarkan dari latar belakang tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada instansi pemerintah yang terkhusus pada izin usaha pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral (ESDM) Sul-Sel yang menjadi pendorong terpenuhinya kualitas pelayanan maupun jika ada

penghambat atau yang disebut identifikasi isu-isu strategis. Suatu tujuan dasar dan sasaran dikatakan strategis apabila seoptimal mungkin mampu mempertegas arah, cakupan dan perspektif jangka panjang secara keseluruhan dari suatu pelayanan.

Maka untuk menjadikan suatu daerah menjadi daerah perindustrian dan pertambangan andalan diperlukan adanya suatu perencanaan strategi yang baik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang baik dalam upaya sektor pertambangan maka meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dengan demikian dapat mengetahui prospek perkembangan sektor perindustrian dibidang energi dan sumber daya mineral daerah kedepannya. Berdasarkan pada uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan pada studi penelitian difokuskan untuk menganalisa dan menentukan kualitas pelayanan pada instansi pemerintah yang perlu ditempuh dalam pemenuhan syarat memajukan perekonomian dengan Judul **“Kualitas Pelayanan Izin Usaha Jasa Pertambangan Di Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan diatas maka dalam studi penelitian ini diharapkan untuk mencapai tujuan, dengan rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana kualitas pelayanan Izin Usaha Jasa Pertambangan Di Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan ?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas maka studi penelitian ini diarahkan untuk mencapai tujuan sebagai berikut Untuk mengetahui kualitas pelayanan Izin Usaha Jasa Pertambangan di Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas maka mamfaat studi penelitian ini diarahkan untuk mencapai sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

Secara akademis, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi pembaca khususnya mahasiswa jurusan ilmu Administrasi Negara tentang kualitas pelayanan bagi Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan sebagai kontribusi yang dapat berguna sebagai bahan pertimbangan, masukan dan rumusan pemikiran bagi pemerintah terkhususnya daerah provinsi sulawesi selatan sebagai upaya menentukan strategi peningkatan kualitas pelayanan serta arah kebijakan dalam melaksanakan pembangunan disektor pertambangan dan perindustrian Energi Sumber Daya Mineral terhadap kesejahteraan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Nurul Munia (2018) yang berjudul tentang Kualitas Pelayanan Proyek Operasi Nasional Agraria (Prona) Di Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang. Hasil penelitian ini yang menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah sebuah tingkatan keunggulan yang diharapkan, untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan tidak di pandang berdasarkan sudut pandang prosedur melainkan dari 133 Website: http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi_persepsi_orang_yang_menerima_pelayanan.
2. Ulfri tantri wahid (2017) yang berjudul tentang Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar menentukan kualitas pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I makassar, digunakan teori yang di kemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml (Ratminto & Septi Winarsih, 2005) yang terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : 1) Bukti Langsung (Tangible), 2) Kehandalan (Reliability), 3) Daya Tanggap (Responsiveness), 4) Jaminan (Assurance 5) Perhatian (Emphaty), Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar belum tercapai secara maksimal hal ini terlihat dari aspek : Empathy (Perhatian) yaitu karena masih ada kekurangan dalam sistem pelayanan sehingga menyebabkan ada penyalonongan pelanggan dalam meminta pelayanan.

3. Sukur Sulaiman (2019) yang berjudul tentang Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan merujuk ke Kualitas pelayan publik E-KTP pada Dinas kependudukan dan catatan Sipil khususnya pada daerah Kabupaten Halmahera Selatan, jika dilihat dari indikator pelayanannya tentu masih jauh dari harapan yang ada, terutama soal akses layanan yang belum terjangkau pada pelosok-pelosok desa, selanjutnya masalah petugas pelayanan yang kemudian menjadi persoalan, prosedur layanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, kompetensi petugas dan, transparansi yang selama ini juga dipersoalkan, sehingga hemat peneliti bahwa penyediaan infrastruktur barang dan jasa kemudian system yang tepat menjadi dasar penting dalam proses pelayanan publik.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan: "sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan." Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang

permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dilihat Dari sudut pandang pelaynan. Hardiansyah (2010:22).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Nasution, 2005: 3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan tandarisasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepausan seseorang.

2. Pelayanan Kualitas

Sinambela (2010) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. **Transparan**, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. **Akuntabilitas**, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perarturan perundang-undangan.

- c. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan, hak pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan, hak dan kewajiban pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Strategi penyusunan standar pelayanan publik yaitu yang partisipatif. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam penyusunan standar pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Perubahan mindset.
2. Masyarakat dan *stakeholder* dilibatkan pada tahap awal: penyusunan kebijakan standar pelayanan publik.
3. Identifikasi peran dan tingkat keterlibatannya serta instrumen partisipasi yang dipilih.
4. Implementasi strategi dan/atau instrumen partisipasi yang dipilih,

Dalam penyusunan standar pelayanan melalui pendekatan partisipatif tentunya akan ditemukan beberapa hambatan. Dalam hal ini hambatan –

hambatan yang berkaitan dengan penyusunan standar pelayanan dari *stakeholder* dan masyarakat, serta pemerintah daerah. Hambatan dari pemerintah daerah adalah sebagai berikut:

- a. lemahnya komitmen, konsisten dan kesinambungan.
- b. Lemahnya dukungan SDM dan pengartikulasian kepentingan masyarakat dan *stakeholder*.
- c. Lemahnya dukungan anggaran, bukan besarannya tetapi dalam kesinambungannya.

3. Jenis-Jenis Pelayanan

Lech & Davis (1993) Dalam Enni Agustina (2019) yang menjelaskan tentang tiga fungsi jenis pelayanan, yaitu: a) *public protection functions* merupakan pelayanan terkait dengan kebutuhan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian yang sangat penting. Pelayanan ini dilakukan dengan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan jika terjadi kebakaran, perlindungan oleh polisi, menjaga kesehatan masyarakat, dan membuat standar produksi sehingga aman bagi masyarakat.

- a) *Strategis infrastructure functions* merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan kebutuhan infrastruktur, pelayanan yang diberikan adalah bentuk pelayanan transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomis.
- b) *Personal and local enviromental functions* adalah pelayanan untuk

memenuhi kebutuhan individu dalam masyarakat, berupa pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat lokal, pendidikan, kesehatan, perumahan dan pertamanan.

4. Pelayanan Yang Berkualitas

Menurut Tjiptono (2011:33), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah:

- a) Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
- b) Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
- c) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- d) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.

e) Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu

yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

5. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas. Menurut Garvin (1984) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:143), setidaknya ada lima perspektif kualitas pelayanan yang berkembang saat ini:

a. *Transcendental Approach*

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang secara intuitif dapat dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, sebagai contoh kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dan *eksposure* berulang kali (*repeated exposure*).

b. *Product-Based Approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan

dan dapat diukur. Perbedaan dalam hal kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Semakin banyak atribut yang dimiliki sebuah produk atau merek, semakin berkualitas produk atau merek bersangkutan.

c. *User-Based Approach*

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.

d. *Manufacturing-Based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perancangan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat *operation-driven*.

e. *Value-Based Approach*

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*, yakni tingkat kinerja

'terbaik' atau sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

6. Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Menurut Fandy Tjiptono (2012) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- f. Atribut pendukung pelayanan

Kotler (2013:37) mengemukakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indra, maka jasa atau layanan justru merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Jasa juga bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

2. *Inseparability (tidak terpisahkan)*

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa/layanan bersangkutan. Hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas staff layanan merupakan unsur kritis. Implikasinya, sukses tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, system kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan secara efektif.

3. *Variability*

Layanan sangat bervariasi. Kualitas tergantung pada siapa yang menyediakan mereka dan kapan dan dimana kualitas layanan disediakan. Ada beberapa penyebab variabilitas layanan dimana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi control kualitas. Permintaan yang tidak tetap membuat sulit untuk memberikan produk yang konsisten dan tetap selama permintaan tersebut berada dipuncak. Tingginya

tingkat kontak antara penyedia layanan dan tamu, berarti bahwa konsistensi produk tergantung pada kemampuan penyedia layanan dan kinerja pada saat yang sama. Seorang tamu dapat menerima pelayanan yang sangat baik selama satu hari dan mendapat pelayanan dari orang yang sama keesokan harinya.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Perishability berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit. Oleh karena itu perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran. Kemudian Sedarmayanti (2011: 207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

- a. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, Pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut kan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- b. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

C. Izin Usaha Tambangan (IUP)

1. Pengertian Izin Usaha Tambangan (IUP)

Setiap perusahaan pertambangan harus memperoleh izin dari pihak yang berwenang sebelum melakukan kegiatan usaha pertambangan. Istilah usaha pertambangan berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu *mining permit*. Salah satu bentuk izin yang diperlukan yaitu Izin Usaha Tambangan (IUP). Dalam UU Minerba telah dijelaskan arti IUP yaitu dalam Pasal 1 angka 7: “Izin Usaha Tambangan, yang selanjutnya disebut

dengan IUP, adalah izin untuk melakukan usaha pertambangan”. Usaha pertambangan yang dimaksud adalah kegiatan dalam rangka pengusahaan mineral atau batubara yang meliputi tahapan kegiatan:

- a. Penyelidikan umum
- b. Eksplorasi
- c. Studi kelayakan
- d. Konstruksi
- e. Penambangan
- f. Pengelolaan dan pemurnian
- g. Pengangkutan dan penjualan
- h. Kegiatan pasca tambang

Pemberian IUP adalah IUP hanya diperbolehkan untuk 1 (satu) jenis pertambangan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 41 UU Minerba yaitu: “IUP tidak dapat digunakan selain yang dimaksud dalam pemberian IUP” Jadi pemberian IUP tidak boleh dipergunakan lebih dari 1 (satu) jenis tambang. Satu IUP hanya diperbolehkan untuk satu bahan tambang. Apabila dalam pelaksanaannya pihak yang telah mendapatkan IUP menemukan suatu bahan tambang lain dalam Wilayah Izin Usaha Pertambangan (WIUP) selain yang telah disebutkan dalam IUP yang telah dimiliki, maka pemegang IUP tersebut diberi prioritas untuk dapat mengusahakan atas bahan tambang tersebut. Apabila pemegang IUP bermaksud mengusahakan pengelolaan bahan tambang, maka prosesnya tidak secara serta merta, dimana yang bersangkutan dapat langsung mengusahakannya. Akan tetapi pemegang IUP

wajib mengajukan permohonan IUP baru kepada pejabat yang berwenang (Menteri, Gubernur, Bupati dan/atau Walikota sesuai dengan kewenangannya). Namun apabila pemegang IUP tidak berminat melakukan pengusahaan atas bahan tambang yang baru ditemukan tersebut maka pemegang IUP mempunyai kewajiban untuk menjaga agar bahan tambang tersebut tidak dimanfaatkan oleh pihak lain.

2. Pihak yang dapat mengajukan Izin Usaha Pertambangan (IUP)

Pihak yang dapat mengajukan IUP adalah:

a. Badan Usaha

Badan Usaha adalah setiap badan hukum yang bergerak di bidang pertambangan yang didirikan berdasarkan hukum Indonesia dan berkedudukan dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Badan usaha yang dimaksud bisa berupa badan usaha swasta, BUMN atau BUMD. Badan usaha swasta tersebut meliputi badan usaha swasta dalam rangka penanaman modal dalam negeri ataupun dalam rangka penanaman modal asing.

b. Koperasi

Yang dimaksud dengan koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum Koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip Koperasi.

c. Perseorangan

Perseorangan dalam hal ini dapat berupa orang perseorangan Warga Negara Indonesia, perusahaan firma, atau perusahaan komaditer.

3. Kewenangan Pemberian Izin Usaha Pertambangan

Pejabat yang mempunyai kewenangan dalam pemberian IUP adalah:

a. Bupati/Walikota

Bupati/Walikota mempunyai kewenangan dalam menerbitkan IUP apabila WIUP berada di dalam satu wilayah kabupaten/kota.

b. Gubernur

Gubernur berwenang untuk menerbitkan IUP apabila WIUP berada dalam lintas wilayah kabupaten/kota dalam 1 (satu) provinsi setelah mendapatkan rekomendasi dari bupati/Walikota setempat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Menteri

Menteri berwenang untuk menerbitkan IUP apabila WIUP berada dalam lintas wilayah provinsi setelah mendapat rekomendasi dari gubernur dan bupati/Walikota setempat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Ketiga pihak tersebut diatas menerbitkan IUP sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Untuk lebih spesifik, pihak yang berwenang menerbitkan IUP Eksplorasi dan IUP Operasi Produksi adalah sebagai berikut:

1. Pejabat yang mempunyai kewenangan dalam penerbitan IUP Eksplorasi adalah:

a. Bupati atau Walikota

Untuk WIUP yang berada dalam satu wilayah kabupaten/kota dan atau wilayah laut sampai dengan empat mil dari garis pantai

a) Gubernur

Untuk WIUP yang berada dalam lintas kabupaten/kota dalam satu provinsi dan/atau wilayah laut empat mil sampai dengan dua belas mil dari garis pantai

b) Menteri

Untuk WIUP yang berada dalam lintas wilayah provinsi dan atau wilayah laut lebih dari dua belas mil dari garis pantai.

2. Pejabat yang mempunyai kewenangan dalam penerbitan IUP Operasi Produksi adalah:

a) Bupati atau Walikota

Bupati/Walikota mempunyai kewenangan untuk menerbitkan IUP Operasi Produksi apabila lokasi penambangan, lokasi pengolahan dan pemurnian, serta pelabuhan berada di dalam satu wilayah kabupaten/kota atau wilayah laut sampai dengan empat mil dari garis pantai.

b) Gubernur

Gubernur mempunyai kewenangan untuk menerbitkan IUP Operasi Produksi apabila lokasi penambangan dan pemurnian, serta pelabuhan berada di dalam wilayah kabupaten/kota yang berbeda dalam satu provinsi atau

wilayah laut sampai dengan dua belas mil dari garis pantai setelah mendapat rekomendasi dari bupati/Walikota setempat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Menteri

Menteri mempunyai kewenangan untuk menerbitkan IUP Operasi Produksi apabila lokasi penambangan, lokasi pengolahan dan pemurnian, serta pelabuhan berada di dalam wilayah provinsi yang berbeda atau wilayah laut lebih dari dua belas mil dari garis pantai setelah mendapatkan rekomendasi dari gubernur dan bupati atau Walikota setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4. Syarat dan Prosedur Pemberian Izin Usaha Pertambangan

Agar dapat diterbitkan IUP maka ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh calon pemegang IUP. Syarat tersebut sebagaimana disebutkan dalam Pasal 65 ayat (1) UU Minerba antara lain:

a. Administratif

Persyaratan administratif untuk pemohon IUP badan usaha meliputi:

- 1) Untuk IUP Eksplorasi dan IUP Operasi Produksi mineral logam dan batu bara:
 - a) Surat permohonan
 - b) Susunan direksi dan daftar pemegang saham

- c) Surat keterangan domisili
- 2) Untuk IUP Ekplorasi dan IUP Operasi Produksi mineral bukan logam dan batu bara:
- a) Surat permohonan
 - b) Profil badan usaha
 - c) Akte pendirian badan usaha yang bergerak di bidang usaha pertambangan yang telah diserahkan oleh pejabat yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang
 - d) Nomor pokok wajib pajak.
 - e) Susunan direksi dan daftar pemegang saham
 - f) Surat keterangan domisili
- 3) Persyaratan administratif untuk pemohon IUP koperasi meliputi Untuk IUP Eksplorasi dan IUP Operasi Produksi mineral logam dan batubara:
- a) Surat permohonan
 - b) Susunan pengurus
 - c) Surat keterangan domisili
- 4) Untuk IUP Ekplorasi dan IUP Operasi Produksi mineral bukan logam dan batu bara:
- a) Surat permohonan
 - b) Profil koperasi

- c) Akte pendirian koperasi yang bergerak di bidang usaha pertambangan yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang
 - d) Nomor pokok wajib pajak
 - e) Susunan pengurus
 - f) Surat keterangan domisili
- 5) Persyaratan administratif untuk pemohon IUP perorangan meliputi:
- a) Untuk IUP Eksplorasi dan IUP Operasi Produksi mineral logam dan batubara
 - b) Surat permohonan
 - c) Surat keterangan domisili
- 6) Untuk IUP Ekplorasi dan IUP Operasi Produksi mineral bukan logam dan batubara:
- a) Surat permohonan
 - b) Kartu tanda penduduk
 - c) Nomor pokok wajib pajak
 - d) Surat keterangan domisili
- 7) Persyaratan administratif untuk pemohon IUP perusahaan firma dan perusahaan komoditer Untuk IUP Eksplorasi dan IUP Operasi Produksi mineral logam dan batubara:
- a) Surat permohonan
 - b) Susunan pengurus dan daftar pemegang saham
 - c) Surat keterangan domisili
- 8) Untuk IUP Ekplorasi dan IUP Operasi Produksi mineral bukan logam

dan batubara:

- a) Surat permohonan
- b) Profil perusahaan
- c) Akte pendirian perusahaan yang bergerak di bidang usaha pertambangan
- d) Nomor pokok wajib pajak
- e) Susunan pengurus dan daftar pemegang saham
- f) Surat keterangan domisili

b. Teknis

- 1) Persyaratan teknis yang harus dipenuhi oleh pemohon IUP Eksplorasi meliputi:
 - a) Daftar riwayat hidup dan surat pernyataan tenaga ahli pertambangan dan atau geologi yang berpengalaman paling sedikit tiga tahun
 - b) Peta WIUP yang dilengkapi dengan batas koordinat geografis lintang dan bujur sesuai dengan ketentuan sistem informasi geografis yang berlaku secara nasional
- 2) Persyaratan teknis yang harus dipenuhi oleh pemohon IUP Operasi Produksi meliputi:
 - a) Peta wilayah dilengkapi dengan batas koordinat geografis lintang dan bujur sesuai dengan ketentuan sistem informasi geografis yang berlaku secara nasional
 - b) Laporan lengkap eksplorasi

- c) Laporan studi kelayakan
- d) Rencana reklamasi dan pascatambang
- e) Rencana kerja dan anggaran biaya
- f) Rencana pembangunan sarana dan prasarana penunjang kegiatan operasi produksi
- g) Tersedianya tenaga ahli pertambangan dan/atau geologi yang berpengalaman paling sedikit 3 tahun.

c. Lingkungan

Persyaratan Lingkungan yang harus dipenuhi oleh pemohon IUP Eksplorasi meliputi pernyataan untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.

5. Pemberian wilayah Izin Usaha Pertambangan

Pejabat yang mempunyai kewenangan dalam pemberian WIUP sesuai dengan jenis bahan galiannya adalah:

a. WIUP mineral logam dan batubara

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa untuk memperoleh WIUP mineral logam dan batubara dilakukan dengan prosedur lelang. Sebelum masuk dalam tahap pelelangan Menteri, Gubernur, atau Bupati/Walikota sesuai dengan kewenangannya menyampaikan pengumuman secara terbuka terkait dengan WIUP yang akan dilelangkan dalam jangka waktu paling lambat tiga bulan sebelum pelaksanaan lelang. Selain itu sebelum melakukan lelang Menteri harus mendapatkan

rekomendasi terlebih dahulu dari Gubernur dan bupati/Walikota, sedangkan Gubernur harus mendapatkan rekomendasi terlebih dahulu dari bupati/Walikota. Rekomendasi tersebut diberikan paling lama lima hari kerja setelah diterimanya permontaan rekomendasi.

Setelah itu barulah masuk dalam tahap pelaksanaan lelang. Dalam pelaksanaan lelang maka tahap pertama yang dilakukan adalah pembentukan panitia lelang. Panitia lelang tersebut dibentuk oleh:

a) Bupati atau Walikota

Bupati atau Walikota membentuk panitia lelang untuk WIUP yang berada dalam satu wilayah kabupaten/kota dan/atau wilayah laut sampai dengan empat mil dari garis pantai. Panitia lelang yang ditetapkan oleh Bupati/Walikota beranggotakan lima orang yang memiliki kompetensi di bidang pertambangan mineral dan/atau batubara.

b) Gubernur

Gubernur membentuk panitia lelang untuk WIUP yang berada di lintas kabupaten/kota dalam satu provinsi dan/atau wilayah laut empat mil sampai dua belas mil dari garis pantai. Panitia lelang yang ditetapkan oleh Gubernur beranggotakan gasal dan paling sedikit lima orang yang memiliki kompetensi di bidang pertambangan mineral dan/atau batubara.

c) Menteri

Menteri membentuk panitia lelang untuk WIUP yang berada di lintas

provinsi dan atau wilayah laut lebih dari dua belas mil dari garis pantai. Panitia lelang yang ditetapkan oleh Menteri beranggotakan gasal dan paling sedikit tujuh orang yang memiliki kompetensi di bidang pertambangan mineral dan/atau batubara.

Tugas dan wewenang dari panitia lelang WIUP mineral logam dan atau batubara adalah sebagai berikut:

- a) Menyiapkan lelang WIUP
- b) Menyiapkan dokumen lelang WIUP
- c) Menyusun jadwal lelang WIUP
- d) Mengumumkan waktu pelaksanaan lelang WIUP
- e) Melaksanakan pengumuman ulang paling banyak dua kali apabila peserta lelang WIUP hanya satu
- f) Menilai kualifikasi peserta lelang WIUP
- g) Melakukan evaluasi terhadap penawaran yang masuk
- h) Melaksanakan lelang WIUP
- i) Membuat berita acara hasil pelaksanaan lelang dan mengusulkan pemenang lelang WIUP

Setelah panitia terbentuk maka selanjutnya panitia melakukan penawaran kepada peserta lelang, untuk mengikuti tahap ini maka ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh peserta lelang diantaranya:

1. Administratif

Persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh peserta

lelang WIUP meliputi:

- a) Untuk badan usaha, paling sedikit meliputi:
 - 1) Mengisi formulir yang sudah disampaikan panitia lelang
 - 2) Profil badan usaha
 - 3) Akte pendirian badan usaha yang bergerak di bidang usaha pertambangan yang telah dilaksanakan oleh pejabat yang berwenang.
 - 4) Nomor pokok wajib pajak

Untuk koperasi, paling sedikit meliputi:

 - a) Mengisi formulir yang sudah disiapkan panitia lelang
 - b) Profil koperasi
 - c) Akte pendirian koperasi yang bergerak di bidang usaha pertambangan yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang.
 - d) Nomor pokok wajib pajak

Untuk orang perorangan paling sedikit meliputi:

 - a) Mengisi formulir yang sudah disiapkan panitia lelang
 - b) Kartu tanda penduduk
 - c) Nomor pokok wajib pajak

D. Kerangka Fikir

Kualitas Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan kualitas pelayanan itu tepat sasaran yang diberikan pemerintah

sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dalam hal ini setiap perusahaan pertambangan harus memperoleh izin dari pihak yang berwenang sebelum melakukan kegiatan usaha pertambangan Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Maka peneliti ini harus memiliki arah yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah :

Bagan Kerangka Fikir

**KUALITAS PELAYANAN IZIN USAHA JASA
PERTAMBANGAN DI DINAS ENERGI DAN SUMBER DAYA
MINERAL PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Kualitas Pelayanan menurut
Sinambela (2010)

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisionalis
4. Partisipatif
5. Kesamaan

**EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN IZIN USAHA
JASA PERTAMBANGAN DI DINAS ENERGI SUMBER
DAYA MINERAL PROVINSI SULAWESI SELATAN**

E. Fokus Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir diatas, maka fokus penelitian ini berangkat dari latar belakang masalah kemudian dirumuskan dalam rumusan dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka, adapun fokus penelitian yang berpijak dari rumusan masalah. Fokus penelitian ini terdiri dari beberapa hal pokok yang perlu di uraikan yaitu: mengetahui Efektivitas kualitas pelayanan Izin Usaha Jasa Pertambangan di Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

Penerapan rangkaian kegiatan izin usaha pertambangan melalui Atribut-atribut yang ikut menentukan Izin Usaha Pertambangan (IUP) menurut Sinambela (2010) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparan**, transparansi dalam hal ini dimaksudkan agar seluruh jajaran yang tergabung dalam sebuah perusahaan mengetahui tolak ukur kualitas sebuah pelayanan, dimana diharapkan mampu menjadi motivasi baik buruknya suatu kualitas pelayanan.
2. **Akuntabilitas**, pertanggung jawaban menjadi hal urgent bagi izin usaha pertambangan dalam melihat kualitas sebuah pelayanan.
3. **Kondisional**, dengan melihat situasi dan kondisi yang terjadi menjadi

referensi gerak sebuah instansi agar apa yang kemudian diharapkan mampu menyesuaikan dalam arah instansi.

4. Partisipatif, partisipatif masyarakat diharapkan mampu memberikan aspirasi dengan melihat lingkungan sekitar.
5. Kesamaan, di harapkan mampu mewujudkan kualitas pelayanan yang adil dan berintegritas tanpa memandang suku, ras, dan agama.
6. Keseimbangan, hak dan kewajiban pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 2 (Dua) bulan yaitu dimulai dari 26 Juni sampai dengan 02 Agustus 2021. Tempat atau lokasi penelitian dilakukan di Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa fakta-fakta tertulis lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

b. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi deskriptif yaitu menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia.

C. Sumber Data

Sumber Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder :

1. Data Primer, data ini adalah data yang diperoleh melalui hasil wawancara di instansi terkait.
2. Data Sekunder, data ini adalah data yang dikumpulkan peneliti yang sumbernya dari data-data sebelumnya menjadi seperangkat informasi dalam bentuk dokumen, laporan-laporan, dan informasi tertulis lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

D. Informan Penelitian

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan akurat. informan ditentukan dengan teknik *purposive sampling* (sengaja), yakni proses pemilihan informan secara sengaja, dengan pertimbangan bahwa yang bersangkutan mengetahui masalah-masalah yang diteliti. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Purposive. Teknik Purposive adalah dalam melakukan wawancara telah mengetahui narasumber yang akan peneliti wawancara. Adapun informan-informan yang peneliti tentukan merupakan orang-orang yang menurut peneliti memiliki informasi yang relevan, yang dibutuhkan dalam penelitian ini, karena informan yang ditentukan oleh peneliti ini merupakan orang yang berkaitan langsung dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti. berikut ini peneliti akan jabarkan tentang informan penelitian:

Tablri 1.1 Data Informan

NO.	NAMA	INISIAL	JABATAN	KET.
1.	Dr. H. Ruslan Abu, S.H, M.H.	DRA	Sekretaris	1 Org
2.	Ir. Muhammad Tamzil, M.P.	IMT	Kepala Bidang Energi	1 Org
3.	H. M. Nurhaji G, S.Sos.	HMN	Kepala Bidang Sub Perencanaan	1 Org
4.	Prayudi Syamsibar, S.STP	PS	Kepala Bidang Sub Perencanaan	1 Org
5.	Darmawati, S.T., M.T.	DI	Kepala Bidang Bagaian kepegawaian	1 Org
6.	PT. Topabiring Trans Logistik			1 Org
7.	PT. Batara Indo Prima			1 Org
JUMLAH				Org

E. Teknik Pengumpulan Data

Menyusun instrumen adalah pekerjaan yang paling penting dalam langkah penelitian. Akan tetapi mengumpulkan data jauh lebih penting lagi untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya. Metode atau cara pengumpulan data yang penyusun gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah dengan cara dokumentasi, observasi, dan wawancara.

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki. Fungsi observasi ini untuk menyaring dan melengkapi data yang mungkin tidak diperoleh melalui interview atau wawancara. Dalam penelitian ini observasi dilakukan ketika diperlukan pengecekan langsung terhadap

pengaruh kualitas pelayanan izin usaha jasa pertambangan di kantor Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Jadi dokumentasi adalah suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumen yang ada pada benda-benda tertulis, buku-buku, yang berkaitan dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang kualitas pelayanan izin usaha jasa pertambangan di kantor Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara peneliti dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

F. Teknik Analisis Data

Analisa data ialah langkah selanjutnya untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif (*interactive model of analysis*).

Dalam model ini terdapat 3 komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiono (2013) ketiga komponen tersebut yaitu:

1. Redaksi Data merupakan komponen pertama analisi data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak

penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.

2. Sajian Data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggung jawabkan.

G. Keabsahan Data

Menurut Sugiono (2013) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi, sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.
2. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan

dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi waktu , waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Letak Geografi

Letak Wilayah Sulawesi Selatan 0o12' – 8' Lintang Selatan dan 116o48' – 122o36' Bujur Timur yang dibatasi Sebelah Utara Sulawesi Barat, Sebelah Timur Teluk Bone dan Sulawesi Tenggara, Sebelah Barat Selat Makassar, Sebelah Selatan Laut Flores. Luas Wilayah Sulawesi Selatan 46.717,48 km² dengan Jumlah Penduduk Tahun 2012 → 8.214.779 Jiwa dengan Kepadatan Penduduk 175,84 Jiwa/km² yang tersebar di 24 Kabupaten/Kota yaitu 21 kabupaten dan 3 kotamadya, 304 kecamatan, dan 2.953 desa/kelurahan, yang memiliki 4 suku daerah yaitu suku Bugis, Makassar, Mandar dan Toraja.

B. Visi Dan Misi

Visi

“Energi dan Sumber Daya Mineral Sulawesi Selatan Sebagai salah satu Pilar Utama Akselerasi Kesejahteraan Rakyat”

Misi

1. Meningkatkan eksplorasi dan pemetaan Geologi, penyediaan dan pemanfaatan sumberdaya mineral, batubara, migas dan panas bumi yang berkelanjutan dan optimalisasi pemanfaatan/ konservasi air tanah serta pemetaan bencana alam geologi.

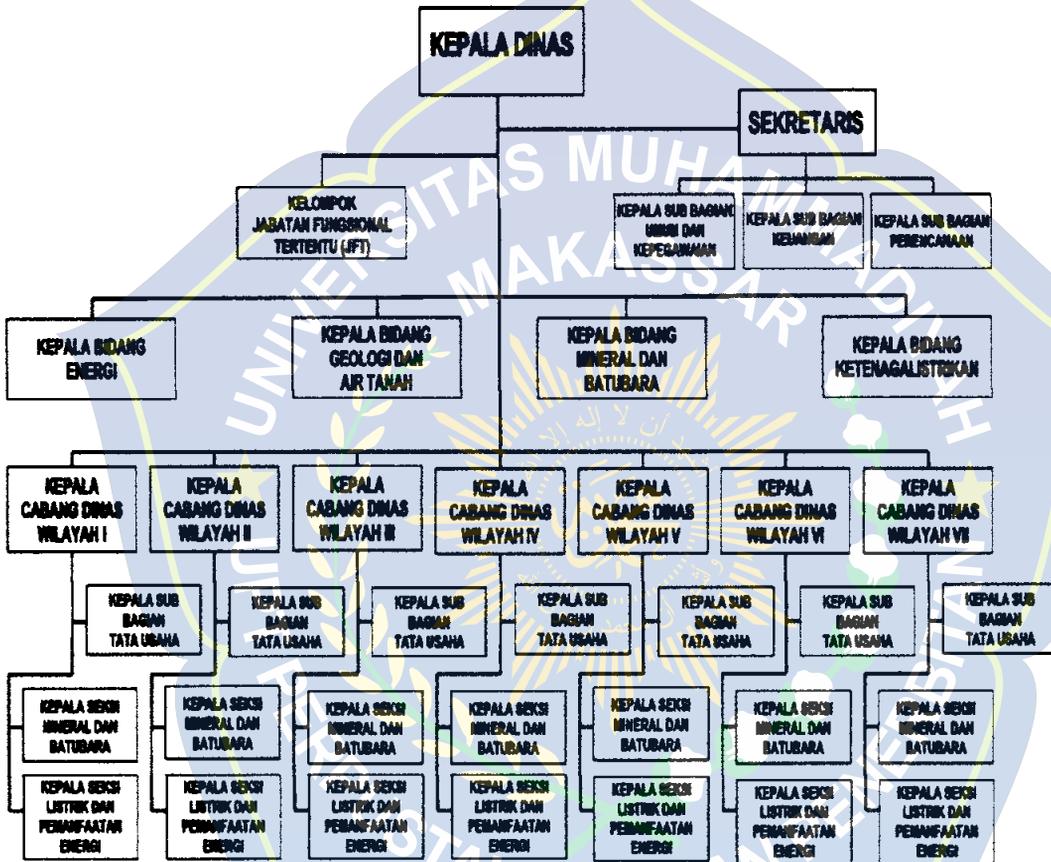
2. Meningkatkan penyediaan, pembinaan, pengawasan, konservasi dan diversifikasi pemanfaatan sumberdaya energi dan ketenagalistrikan untuk menunjang pertumbuhan industri serta rasio elektrifikasi dan rasio desa berlistrik.
3. Meningkatkan pembinaan dan pengawasan pengelolaan usaha pertambangan mineral dan batubara, perlindungan lingkungan, keselamatan, kesehatan kerja, konservasi, peningkatan nilai tambah komoditas tambang serta penertiban pertambangan tanpa izin (PETI).
4. Meningkatkan kesadaran dan profesionalisme kinerja dan kepastian hukum bagi sektor energi dan sumberdaya mineral.
5. Meningkatkan koordinasi pembinaan dan pengawasan terhadap distribusi migas, keselamatan dan kesehatan kerja, lingkungan usaha migas dan pelumas serta melakukan analisa kebutuhan bahan bakar minyak dan gas per sektor pengguna.
6. Meningkatkan pelayanan jasa teknis, peralatan survey, pemboran, eksplorasi dan analisis laboratorium serta pengembangan sistem informasi geografis (SIG) geologi, sumberdaya mineral, batubara, air tanah, migas dan ketenagalistrikan.

Berdasarkan Visi & Misi kami, maka tujuan yang hendak dicapai antara lain;

1. Terlaksananya pengelolaan usaha pertambangan yang baik dan benar
2. Meningkatkan akses informasi dan kualitas pelayanan infrastruktur
3. Terpenuhinya Kebutuhan energi masyarakat berbasis energi baru

terbarukan dan konservasi energi

C. Bagan Struktur Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan



D. Tugas Dan Fungsi

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Lampung Nomor 30 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan, Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan, Dinas ESDM Provinsi Sulawesi Selatan memiliki tugas pokok menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan

provinsi di bidang energi dan sumber daya mineral berdasarkan asas otonomi yang menjadi kewenangannya, tugas dekonsentrasi dan pembantuan serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam penyelenggaraan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas, Dinas ESDM Provinsi Sulawesi Selatan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan, pengaturan, perencanaan dan penetapan standar/pedoman;
2. Penyediaan dukungan pengembangan dan pemanfaatan sumberdaya mineral, batubara, panas bumi dan air tanah;
3. Pelaksanaan inventarisasi kawasan karst dan kawasan lindung geologi pada wilayah provinsi;
4. Pelaksanaan kebijakan dan koordinasi mitigasi bencana geologi pada wilayah lintas kabupaten/kota;
5. Penetapan peraturan daerah provinsi di bidang energi dan ketenagalistrikan;
6. Pelatihan dan penelitian di bidang pertambangan dan energi di wilayah provinsi;
7. Pembinaan, pengendalian, pengawasan dan koordinasi;
8. Pelayanan administrasi; dan
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

E. Program Unggulan

1. Baruga pelayanan masyarakat.
2. Pengelolaan pemerintahan yang bebas KKN.
3. Pengelolaan anggaran yang transparan.
4. Sistem kepegawaian berbasis meritokrasi.
5. Manajemen berbasis kinerja.
6. Perbaikan tata kelola aset dalam rangka peningkatan sumber-sumber pendapatan daerah.
7. Pemberian insentif anggaran kepada kabupaten/kota yang memiliki program inovatif dan strategis.
8. Sistem pelayanan satu loket.
9. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan akuntabilitas kinerja pembangunan yang efektif.
10. Memprioritaskan pembangunan 1.500 km jalan provinsi.
11. Mendorong pembangunan pelabuhan-pelabuhan ekspor, penumpang dan feeder untuk menunjang pusat-pusat pertumbuhan ekonomi dan mengembangkan interkoneksi pulau-pulau Sulawesi Selatan.
12. Mengakselerasi pembangunan modal transportasi kereta api yang aksesibel.
13. Membangun bandara baru dan meningkatkan kapasitas bandara yang sudah ada di pusat-pusat pertumbuhan ekonomi baru dan destinasi wisata unggulan Sulawesi Selatan.
14. Membangun infrastruktur penyuplai energi, dengan perhatian khusus terhadap energy terbarukan.

15. Membangun infrastruktur manajemen Sumber Daya Air (Waduk, Irigasi, Pengelolaan Air Bersih).
16. Pemetaan wilayah pertumbuhan ekonomi baru dan pembangunan sumber data asset pertanian (Misal: lahan tidur, irigasi, lahan produksi) secara menyeluruh.
17. Penguatan kerjasama antar daerah pusat-pusat pertumbuhan ekonomi.
18. Pengembangan sektor unggulan ekonomi berbasis wilayah : pertanian, perkebunan, kehutanan, perikanan, kelautan, dan pariwisata.
19. Peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM petani dan nelayan yang menunjang sektor unggulan ekonomi dengan membangun lembaga riset pertanian dan perikanan sebagai pusat pengembangan produk unggulan Sulawesi Selatan.
20. Peningkatan kesejahteraan petani dan nelayan khususnya yang kurang mampu melalui penyediaan micro-financing, penyediaan teknologi, pembangunan infrastruktur pertanian dan kelautan, serta pengembangan pasca panen (off farm) melalui peran serta koperasi.
21. Pengembangan destinasi wisata unggulan Sulawesi Selatan berbasis wisata alam, budaya, dan buatan yang terkoneksi dengan wisata nasional dan internasional.
22. Pencapaian LPM Sulawesi Selatan menjadi 10 besar di Indonesia.
23. Pemberian gizi bagi ibu hamil dan menyusui pada periode emas (1000 hari pertama anak) bagi keluarga tidak mampu.

24. Pembangunan Rumah Sakit Umum Regional dengan standar Layanan internasional yang tersebar di seluruh wilayah Sulawesi Selatan sebagai rumah sakit rujukan.
25. Pemberian beasiswa pendidikan bagi dokter untuk mengambil pendidikan spesialis sebagai ujung tombak penguatan Rumah Sakit Regional Sulawesi Selatan.
26. Pembangunan Sekolah-Sekolah Kejuruan baru dan revitalisasi Sekolah Kejuruan yang sesuai dengan potensi wilayah dan kebutuhan pasar.
27. Membangun koordinasi untuk penguatan peran PAUD dan Sekolah Dasar dalam pembangunan karakter anak-anak dengan nilai nasionalisme, agama dan budaya Sulawesi Selatan.
28. Meningkatkan koordinasi dengan lembaga terkait dalam menekan sekecil mungkin peredaran narkoba di Sulawesi Selatan.
29. Pembangunan kepemudaan melalui pengembangan, pemberdayaan, dan kemandirian pemuda, khususnya di bidang olahraga dan seni serta industri kreatif.
30. Pemberdayaan penyandang disabilitas secara berkelanjutan.
31. Perbaikan tata kelola Sumber Daya Alam dengan memperhatikan daya dukung lahan.
32. Peningkatan pengetahuan budidaya masyarakat untuk mengoptimalkan hasil budidaya dan hasil produksi.
33. Diversifikasi produk dan peningkatan kualitas dan daya saing hasil sektor unggulan ekonomi.

34. Perbaikan tata niaga dan perluasan pangsa pasar produk unggulan ekonomi.

F. Mekanisme Penerbitan Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi



1. Bermohon WIUP (Wilayah Izin Usaha Pertambangan)

Pemohon mengajukan WIUP dengan persyaratan. Sebelum wiup diterbitkan, PTSP Provinsi Sulawesi Selatan meminta rekomendasi dari Dinas energi dan Sumber Daya mineral tentang Kajian teknis atau hasil plotting peta yang dibuat oleh pemohon yakni apakah peta yang dimohon sudah masuk wilayah pertambangan dan meminta rekomendasi dari Bupati sesuai dengan lokasi yang dimohon

2. Bermohon Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi (IUP - E)

Pemohon mengajukan permohonan ditujukan ke Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan dan melengkapi

persyaratan-persyaratan yang bisa dilihat di <http://simap.sulselprov.go.id/layanan-68-izin-usaha-pertambangan-iup-eksplorasi-baru.html>.

3. Bermohon Izin Prinsip Pemanfaatan Ruang Kawasan

Strategis Nasional Maminasata (Jika Lokasi Pertambangannya berada di Lokasi Minahasa (Kab.Gowa), Kab. Takalar dan Kota Makassar

4. Bermohon SKKL dan Izin Lingkungan

Jika Skala Kegiatannya kecil misalnya kegiatan pertambangan maksimal 5 hektar, Dokumen yang diajukan oleh pemohon yakni dokumen UKL/UPL dan Jika kegiatan yang dilakukan dalam skala besar pemohon mengajukan Dokumen Amdal RKL-RPL untuk dokumen Amdal UKL-UPL mengajukan permohonan ke Kab/kota terkait sesuai dengan lokasi penambangan, untuk dokumen Amdal RKL-RPL diawali dengan mengakujukan permohonan Kerangka Acuan (KA) ke Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. Sulsel, kemudian setelah itu bermohon Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup (SKKLH) dan Izin lingkungan

5. Bermohon Izin Operasi Produksi

Pemohon mengajukan permohonan Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi yang ditujukan ke Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan dan melengkapi persyaratan-persyaratan.

G. Pembahasan Pelayanan Izin Usaha Jasa Pertambangan Di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara

dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sumber daya mineral dan batu bara adalah aset kekayaan bangsa yang harus di kelolah secara optimal dan berkelanjutan demi terciptanya kesejahteraan rakyat. Data dari kementrian ESDM, pada bulan November tahun 2016 menyebutkan bahwa pasokan tambang mineral dan batu bara mencapai 401.218.566 (ton) dan cadangan pasokan sebesar 11.495.091 (ton). Ketersedian sumber daya mineal dan batu bara yang melimpah di indonesia memberikan peluang bagi bangsa untuk mewujudkan prekonomian melalui usaha pertambangan. Hasil dari pengelolaan dan pengusahaan pertambangan dapat dipasarkan pada pangsa pasar domestik. Pemerintah melalui Kementrian Energi Dan Sumber Daya Manusia telah menerbitakn Peraturan baru Nomor 34 Tahun 2017 tentang Perizinan Di Bidang Pertambangan Mineral dan Batubara (“Permen ESDM No.34/2017”).

Permen ESDM No.34/2017 menggantikan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 24 tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Pertambangan Mineral Dan Batubara (Permen ESDM No.24/2012) telah dinyatakan dicabut dan telah dinyatakan

tidak berlaku. Permen No.24/2012 ini dahulunya sebagai dasar hukum untuk diterbitkannya Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Jasa Pertambangan. SKT inilah yang menjadi legalitas izin Usaha yang diberikan kepada Perusahaan Usaha Jasa Pertambangan Non Inti yang melakukan kegiatan secara terus-menerus di lokasi tambang, salah satunya misalnya pada bidang usaha jasa konsultasi manajemen dll. Namun, dengan pemberlakuan Permen ESDM No.34/2017 maka SKT Jasa Pertambangan sebagai legalitas untuk kegiatan usaha jasa pertambangan non inti sudah dinyatakan tidak berlaku karena bidang usaha jasa pertambangan non inti sudah dihapus.

Permen ESDM No.34/2017 juga mengatur perubahan mengenai bidang usaha tertentu yang dapat memiliki IUJP, yang mana bidang usaha tersebut hanya terbatas pada kegiatan jasa penunjang tertentu saja. Adapun bidang usaha jasa penunjang tertentu tersebut misalnya, untuk Konsultasi, perencanaan, dan pelaksanaan terbatas di bidang usaha penyelidikan umum, Ekplorasi, Studi kelayakan, Konstruksi pertambangan, pengangkutan, Lingkungan pertambangan, Pascatambang dan reklamasi, dan Keselamatan dan kesehatan kerja. Sedangkan untuk konsultasi dan perencanaan terbatas dibidang usaha Penambangan atau Pengolahan dan pemurnian saja.

Izin usaha pertambangan merupakan suatu tindakan pengecualian yang diperkenangkan terhadap suatu larangan dari suatu undang-undang. Pengecualian tersebut dapat diteliti dengan memberikan batasan-batasan tertentu bagi pemberi izin tertentu. Dengan demikian dapat terjadi penolakan izin karena kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah tidak di penuhi atau

suatu alasan tidak mungkin memberi izin kepada semua orang memenuhi kriteria, karena ada keterbatasan dari benda-benda tertentu. Sebagaimana izin usaha pertambangan tidak semata-mata di berikan kepada koperasi ataupun seseorang (pelaku) usaha pertambangan, selain karena barang tambang memiliki nilai ekonomi tinggi, usaha pertambangan memberikan resiko yang tinggi terhadap lingkungan maupun kehidupan masyarakat sekitar tambang, sehingga penambang mineral dan batu bara hanya dapat dilakukan oleh pelaku pengusaha tambang yang telah memiliki IUP, adalah izin untuk melaksanakan usaha pertambangan.

IUP dalam undang-undang Minerba terdiri atas dua tahap yakni IUP Eksplorasi dan IUP Operasi Produksi. IUP Eksplorasi meliputi kegiatan penyelidikan umum, eksplorasi, studi kelayakan, sedangkan IUP Operasi Produksi meliputi kegiatan konstruksi, penambangan, pengolahan dan pemurnian serta pengangkutan dan penjualan. Pemegang IUP Eksplorasi dan IUP Operasi Produksi memiliki hak untuk dapat melakukan seluruh atau sebagian kegiatan tambang karena telah memenuhi ketentuan wajib yang di persyaratkan di dalam peraturan perundang-undangan. Berdasarkan dari latar belakang tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada instansi pemerintah yang terkhusus pada izin usaha pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral (ESDM) Sul-Sel yang menjadi pendorong terpenuhinya kualitas pelayanan maupun jika ada penghambat atau yang disebut identifikasi isu-isu strategis. Suatu tujuan dasar dan sasaran dikatakan strategis apabila seoptimal mungkin mampu

mempertegas arah, cakupan dan perspektif jangka panjang secara keseluruhan dari suatu pelayanan.

Berdasarkan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan kualitas pelayanan itu tepat sasaran yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dalam hal ini setiap perusahaan pertambangan harus memperoleh izin dari pihak yang berwenang sebelum melakukan kegiatan usaha pertambangan Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Untuk mengetahui Efektivitas kualitas pelayanan Izin Usaha Jasa Pertambangan di Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi. Maka, indikator kualitas pelayanan menurut sinambela (2010) terdiri dari enam point yakni transparansi, akuntabilitas, kondisionalis, partisipatif, kesamaan, dan keseimbangan.

H. Hasil

Data Mengenai Izin Usaha Jasa Pertambangan Di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Sulawesi Selatan, yakni :

1. Surat Izin Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah (SIPPAT)

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan **selama 7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

2. Surat Izin Pengambilan Air Bawah Tanah (SIPA)

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan **selama 7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

3. Surat Izin Penurapan dan Pengambilan Dari Mata Air (SIPPMA)

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan **selama 7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

4. Surat Izin Penggunaan Air Permukaan (SIPAP)

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan **selama 7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

5. Surat Izin Pengeboran (SIP)

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan **selama 7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

6. Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL)

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan **selama 5 (lima) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

7. Permohonan Izin Usaha Pertambangan (IUP) Eksplorasi Tahun 2019

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **1 (satu) kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

8. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi khusus Pengolahan

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

9. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi- Perubahan anggaran dasar

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

10. Izin Usaha Pertambangan (IUP) Eksplorasi – Baru

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

11. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi untuk Penjualan

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

12. Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Sendiri di atas 500 KW

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **5 (lima) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

13. Izin Usaha Niaga Bahan Bakar Nabati (Biofuel)

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

14. Izin Penetapan Lokasi Pengadaan Tanah

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **1 (satu) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

15. Izin Usaha Pertambangan (IUP) Eksplorasi - Pemegang Saham

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

16. Izin Usaha Pertambangan (IUP) - Perubahan Saham, Direksi Dan Komisaris (Khusus Logam)

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **7 (tujuh) hari kerja** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar

17. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi - Perpanjangan (Khusus Logam dan Batu Bara)

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

18. Izin Pertambangan Rakyat

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

19. Izin Usaha Pertambangan (IUP) Eksplorasi Perubahan Nama

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

20. Surat Keterangan Terdaftar UPTL

Jangka waktu proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

I. Hasil Penelitian

Melihat dari persoalan yang ada pada judul penelitian ini, maka nilai efektivitas dalam kualitas pelayanan yakni izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi selatan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam pelayanan publik. Menurut Sinambela (2010) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik pada

dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Transparan, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak mengerti merupakan hal yang di butuhkan semua pihak dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Dalam mencapai tingkat efektivitas pelayanan izin usaha tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Dinas ESDM yang menyatakan bahwa:

“Berbicara tentang transparan tentu pihak kami harus melakukan transparansi terkait dengan izin usaha yang telah di terbitkan. Alasan itu diambil untuk menjadikan sumber informasi terkait audit jumlah penerbitan izin usaha jasa pertambangan khususnya di Sulawesi selatan ini.” (Wawancara DRA, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa transparansi sangat di butuhkan setiap instansi untuk memberikan informasi kepada pihak yang ada diluar dari instansi tersebut, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik yakni penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Hal senada juga di sampaikan oleh Kepala Bidang Energi yang menyatakan bahwa:

“untuk mendorong transparansi perlu menjadi fokus utama dan fokus kerja dalam Perizinan di kantor ini yang dimana lemahnya publikasi informasi penting dalam izin usaha jasa pertambangan yg kini masih mewarnai tata kelola di sektor ini, terlebih lagi

informasi-informasi terkait dengan keputusan teknis seperti perizinan dan dokumen pendukungnya yang memiliki dampak langsung bagi masyarakat.” (Wawancara IMT, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa transparansi sangat di butuhkan untuk menguatkan publikasi informasi yang ada pada kantor ini, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik yakni penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Sama halnya yang di sampaikan oleh Kepala Bidang Sub Perencanaan yang menyatakan bahwa”

“terkhusus dengan hal transparansi terkait dengan perizinan izin usaha perlu ditingkatkan misalnya melalui publikasi berbagai dokumen perizinan, kewajiban pelaku usaha mupun hasil-hasil pengawasan dan sanksi yang telah diberikan sehingga publik dapat berperan serta lebih baik dalam melakukan pengawasan atas penataan sanksi yang telah dijatuhkan.” (Wawancara HMN, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa transparansi sangat di butuhkan untuk memberikan informasi keluar agar dokumen bisa di baca untuk perusahaan lain terkait mekanisme pembuatan surat izin usaha, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik yakni penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Hal senada juga di sampaikan Kepala Bidang Sub Perencanaan yang menyatakan bahwa”

“Berbicara tentang transparan sangat erat kaitannya dengan

kualitas pelayan karena transparansi adalah poin penting dalam pelayanan terkhusus di sektor pelayanan public karena transparansi adalah penunjang dari kualitas pelayanan yang baik.” (Wawancara PS. 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa transparansi sangat di butuhkan setiap instansi untuk memberikan informasi kepada pihak yang ada diluar dari instansi tersebut, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik yakni penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Sama juga halnya yang di sampaikan Kepala Bidang bagian Kepegawaian yang menyatakan bahwa:

“Disini kami mengharapkan pihak yang berkewenangan atau mempunyai hak mengenai penerbit ijin usaha agar bisa memberikan pelayanan yang terbuka dan mudah di akses agar yang diharapkan sesegera mungkin terlaksana.” (Wawancara DI, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa transparansi sangat di butuhkan setiap instansi untuk memberikan informasi kepada pihak yang ada diluar sebagai akses informasi yang boleh di lihat siapa saja dengan masuk ke website resmi kami, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik yakni penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam mencapai tingkat efektivitas pelayanan izin usaha tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan external relation

PT. Topabirin Trans Logistik yang menyatakan bahwa:

“Ia kami dari pihak perusahaan dek telah memenuhi semua ketentuan yang berlaku dalam pengurusan izin usaha pertambangan mulai dari persyaratan administratif, persyaratan teknis, persyaratan finansial, dan persyaratan mengenai lingkungan karena daeri kesemua persyaratan itu yang haru dipenuhi sudah ada sop yang berlaku jadi kita tidak bisa bermain-main dalam kelengkapan berkas.” (Wawancara DRA, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa transparansi sangat di butuhkan setiap instansi dilihat pihak perusahaan telah memenuhi semua ketentuan yang berlaku dalam pengurusan izin usaha pertambangan mulai dari persyaratan administratif, persyaratan teknis, persyaratan finansial, dan persyaratan mengenai lingkungan karena daeri kesemua persyaratan itu yang haru dipenuhi sudah ada sop yang berlaku jadi kita tidak bisa bermain-main dalam kelengkapan berkas.

Hal senada juga di sampaikan oleh humas PT. Batara Indo Prima yang menyatakan bahwa:

“sangat trasnapanan dek dengan hal-hal atau regulasi yang harus kami penuhi dan sesuai sop yang berlaku jadi pada saat mengurus surat izin tidak ada kendala atau yang tidak jelas karena semua saling terbuka tidak ada yang ditutupi .” (Wawancara IMT, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa transparansi hal-hal atau regulasi yang harus kami penuhi dan sesuai sop yang berlaku jadi pada saat mengurus surat izin tidak ada

kendala atau yang tidak jelas karena semua saling terbuka tidak ada yang ditutupi.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam mencapai tingkat efektivitas pelayanan izin usaha pada indikator akuntabilitas, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber/ informan antara lain :

Wawancara dengan Kepala Bidang bagian Kepegawaian yang menyatakan bahwa:

“Untuk hal akuntabilitas yang dimaksudkan di sini tentu setiap anggota kerja pada kantor dinas energi dan sumber daya mineral diuntut untuk selalu mempertanggung jawabkan tugasnya dalam menyelesaikan penerbitan izin usaha yang di ajukan oleh perusahaan-perusahaan atas izin usaha perusahaan mereka.”
(Wawancara DI, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa akuntabilitas sangat di butuhkan setiap anggota kerja untuk memberikan rasatanggung jawab akan tugas kerja yang telah di berikan, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai evektifitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan. Sebagaimana wawancara dengan Kepala Bidang Sub Perencanaan yang menyatakan bahwa:

“Jadi dalam akuntabilitas yang dimaksudkan ialah Bagaimana kita mengembang tanggung jawab atas tugas dan fungsi dalam melaksanakan dan menyelesaikan tentang persyaratan izin usaha.”

(Wawancara PS. 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa akuntabilitas sangat di butuhkan setiap anggota kerja untuk memberikan rasatanggung jawab akan tugas kerja yang telah di berikan, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai evektifitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Hal senada juga di sampaikan Kepala Bidang Sub Perencanaan yang menyatakan bahwa”

“Akuntabilitas sangat penting di dalam suatu organisasi atau dalam hal ini pemerintahan di mana akuntabilitas smua hal yang di kerjakan dalam bidang pemerintahan atau administratif harus di pertanggung jawabkan , dalam hal ini smua izin usaha yang di keluarkan harus di pertanggung jawabkan.” (wawancara denga HMN, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa akuntabilitas sangat di butuhkan setiap anggota kerja untuk memberikan rasatanggung jawab akan tugas kerja yang telah di berikan, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai evektifitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Sama halnya yang di katakan Kepala Bidang Energi yang menyatakan bahwa:

“Akuntabilitas yang sangat di harapkan disini berupa pelayanan yang mengenai izin usaha sangat besar harapan kami agar bisa di pertanggungjawabkan demi kelancaran pelayanan agar bisa secepatnya terealisasikan sesuai yang di harapkan.” (wawancara IMT, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa akuntabilitas sangat di butuhkan setiap anggota kerja untuk memberikan rasa tanggung jawab akan tugas kerja yang telah di berikan, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai epektifitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam mencapai tingkat efektivitas pelayanan izin usaha tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan external relation PT. Topabirin Trans Logistik yang menyatakan bahwa:

“kami sudah memenuhi semua kelengkapan atau persyaratan sesuai dengan regulasi yang ada dek jadi kalau diminta pertanggung jawabkan persoalan izin perusahaan saya kami siap itu untuk melaporkan semuanya karena semuanya telah seusai dengan regulasi yang ada” (Wawancara DRA, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa akuntabilitas sudah memenuhi semua kelengkapan atau persyaratan sesuai dengan regulasi yang ada dek jadi kalau diminta pertanggung jawabkan persoalan izin perusahaan saya kami siap itu untuk melaporkan semuanya karena semuanya telah seusai dengan regulasi yang ada.

Hal senada juga di sampaikan oleh Humas PT. Batara Indo Prima yang menyatakan bahwa:

“Persoalan akuntabel kami sudah menyesuaikan dengan regulasi yang berlaku dan ketika di minta pertanggung jawabkan persolan izin kami siap .” (Wawancara IMT, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di

ketahui bahwa Persoalan akuntabel kami sudah menyesuaikan dengan regulasi yang berlaku dan ketika di minta pertanggung jawabkan persolan izin kami siap dan akuntabel sangat di butuhkan untuk menguatkan publikasi informasi yang ada pada kantor ini, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik yakni penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

3. Kondisional

Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Dalam mencapai tingkat efektivitas pelayanan izin usaha pada indikator kondisional, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber/ informan antara lain :

Wawancara dengan Sekretaris Kantor ESDM yang menyatakan bahwa”

“Untuk hal kondisional yang dimaksudkan di sini yakni pelayanan penerbitan izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral dilaksanakan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Perusahaan) yang Sudah di tentukan. Adapun perusahaan yang tidak memenuhi syarat penerbitan izin usaha tentu kami tidak akan layanai dalam penerbitan izin usaha pada perusahaan mereka.” (Wawancara DRA, 28 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa kondisional sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas

pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Hal senada juga di sampaikan Kepala Bidang Energi yang menyatakan bahwa:

“Berbicara tentang kondisi kualitas pelayanan penertiban izin usaha yang ada dikantor ini, kita melihat tentang persyaratan dikantor ini, sebab sop yang ada disini harus dilaksanakan dan apabila tak dilaksanakan akan mendapat sanksi dari kantor dinas energi dan sumber daya mineral terkhusus provinsi sulawesi selatan dan untuk perusahaan perusahaan yang tidak memenuhi syarat yang ada dikantor ini maka dengan tegas dan penuh pelayanan yang baik kita menjelaskan tentang persyaratan untuk memenuhi kembali apa yang ada di sop kantor ini.” (Wawancara IMT, 28 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa kondisional sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Sama halnya yang di sampaikan Kepala Bidang Sub Perencanaan yang menyatakan bahwa:

“Kondisional dalam hal ini adalah setiap penerbitan izin yang di keluarkan oleh perusahaan harus berjalan dengan sesuai dengan aturan yang berlaku dalam perusahaan dalam hal ini adalah SOP , jadi perusahaan tidak semata hanya mengeluarkan izin tanpa mengikuti prosedur yang ada atau mengikuti SOP yang berlaku.” (Wawancara HMN, 28 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di

ketahui bahwa kondisional sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Begitu juga yang di sampaikan Kepala Bidang Sub Perencanaan yang menyatakan bahwa:

“Mengenai akan hal kondisional, kami disini sangat mengharapkan skali kondisi ataupun kemampuan timbal balik, yang dimana kemampuan dari pihak yang memberi layanan izin usaha dan penerima layanan.dengan kata lain disini saling keterkaitan dengan saling menguntungkan satu sama lain.” (Wawancara PS, 28 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa kondisional sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam mencapai tingkat efektivitas pelayanan izin usaha tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan external relation

PT. Topabirin Trans Logistik yang menyatakan bahwa:

“mengenai kondisional yang dimaksudkan di sini yakni pelayanan penerbitan izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral dilaksanakan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Perusahaan) yang Sudah di tentukan. Adapun perusahaan yang tidak memenuhi syarat penerbitan izin usaha tentu kami tidak akan layanai dalam penerbitan izin usaha pada perusahaan mereka, jadi kami betul-betul mengikuti ketentuan

yang berlaku dan tidak ad kelonggaran mengenai persyaratan karena harus kami penuhi semuanya” (Wawancara DRA, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa mengenai kondisional yang dimaksudkan di sini yakni pelayanan peneribatan izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral dilaksanakan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Perusahaan) yang Sudah di tentukan. Adapun perusahaan yang tidak memenuhi syarat penerbitan izin usaha tentu kami tidak akan layanai dalam penerbitan izin usaha pada perusahaan mereka, jadi kami betul-betul mengikuti ketentuan yang berlaku dan tidak ad kelonggaran mengenai persyaratan karena harus kami penuhi semuanya

Hal senada juga di sampaikan oleh Humas PT. Batara Indo Prima yang menyatakan bahwa:

“kami betul-betul mengikuti ketentuan yang berlaku dan tidak ada kelonggaran mengenai persyaratan karena harus kami penuhi semuanya.” (Wawancara IMT, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa Persoalan kondisioanal pihak perusahaan betul-betul mengikuti ketentuan yang berlaku dan tidak ada kelonggaran mengenai persyaratan karena harus kami penuhi semuanya.

4. Partisipatif

Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan

memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam mencapai tingkat efektivitas pelayanan izin usaha pada indikator partisipatif, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber/ informan antara lain :

Wawancara dengan Kepala Bidang Bagian kepegawaian yang menyatakan bahwa:

“Untuk hal partisipatif di sini kami harapkan semua pihak saling mampu memberi support untuk tetap memperhatikan standarisasi dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral. Hal ini di lakukan untuk bisa mempercepat penerbitan izin usaha kepada semua perusahaan yang melakukan pendaftaran atas dasar penerbitan izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral.”
(Wawancara DI, 28 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa partisipatif sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Sama Halnya yang di katakan Sekretaris Kantor ESDM yang menyatakan bahwa:

“Jadi dalam partisipasi kita meminta kepada semua pihak yang mendaftar terkhususnya perusahaan besar dan kecil agar sama sama bersinergi dan bekerja sama untuk mempercepat proses penertiban izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral hal ini dilakukan agar standarisasi yang terbangun sejak lama tidak mencederai sop dari pusat.”
(wawancara DRA, 28 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa partisipatif sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Begitu juga yang di sampaikan Kepala Bidang Energi yang menyatakan bahwa:

“Partisipatif dalam hal ini adalah bagaimana kerja sama anatar pihak pemohon izin dan pihak penerbit izin , dalam hal ini ke dua pihak harus mengikuti peraturan yang ada dalam penertibatan surat izin usaha jasa pertambangan.” (wawancara IMT, 28 Juni 2021))

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa partisipatif sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Hal senada pun di sampaikan Kepala Bidang Sub Perencanaan yang menyatakan bahwa:

“Partisipatif yang kami maksudkan yang dimana kami mengaharapkan pelayanan yg dimana pelayanan tersebut dapat mendorong peran serta masyarakat untuk membantu dalam menyelenggarakan pelayanan berupa izin usaha di kantor esdm. (wawancara HMN, 28 Juni 2021))

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di

ketahui bahwa partisipatif sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa

pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam mencapai tingkat efektivitas pelayanan izin usaha tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan external relation PT. Topabirin Trans Logistik yang menyatakan bahwa:

“Jadi dalam partisipasi kita diminta dari dinas ESDM yang mendaftar terkhususnya perusahaan besar dan kecil agar sama sama bersinergi dan bekerja sama untuk mempercepat proses penertiban izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral hal ini dilakukan agar standarisasi yang terbangun sejak lama tidak mencederai sop dari pusat”
(Wawancara DRA, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa mengenai bahwa partisipatif sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan serta dalam partisipasi kita diminta dari dinas ESDM yang mendaftar terkhususnya perusahaan besar dan kecil agar sama sama bersinergi dan bekerja sama untuk mempercepat proses penertiban izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral hal ini

dilakukan agar standarisasi yang terbangun sejak lama tidak mencederai sop dari pusat.

Hal senada juga di sampaikan oleh Humas PT. Batara Indo Prima yang menyatakan bahwa:

“kami saling mendukung apa yang menjadi ketentuan semuanya kami penuhi dan kita jalankan kesemunya jadi semuanya berjalan dengan baik.” (Wawancara IMT, 27 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa mengenai bahwa partisipatif sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan serta dalam partisipasi kita diminta dari dinas ESDM yang mendaftar terkhususnya perusahaan besar dan kecil agar sama sama bersinergi dan bekerja sama untuk mempercepat proses penertiban izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral hal ini dilakukan agar standarisasi yang terbangun sejak lama tidak mencederai sop dari pusat.

5. Keseimbangan

Keseimbangan, hak dan kewajiban pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dalam mencapai tingkat efektivitas pelayanan izin usaha pada

indikator keseimbangan, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber/ informan antara lain :

Wawancara dengan Kepala Bidang Kepegawaian yang menyatakan bahwa:

“Untuk hal keseimbangan di sini maksudnya setiap hak dan kewajiban pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public dapat terlaksana, agar tidak terciptakan rasa deskriminasi untuk semua pihak. Hal ini di lakukan untuk bisa mempercepat penerbitan izin usaha kepada semua perusahaan yang melakukan pendaftaran atas dasar penerbitan izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral.” (Wawancara DI, 29 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa keseimbangan dapat melahirkan sifat kesetaraan dan menghindarkan adanya situasi yang mungkin akan mendeskriminasi salah satu pihak. Hal ini diharapkan dapat terciptanya kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Hal senada juga di sampaikan Sekretaris Kantor ESDM yang menyatakan bahwa:

“keseimbangan yang dimaksudkan ialah hak dan kewajiban yang mempertimbangkan keadilan tentang perusahaan dan tanpa memandang perusahaan tersebut agar semua pihak dapat merasakan keadilan tanpa ada rasa kecewa dalam mengurus pendaftaran atas penertiban izin usaha di kantor dinas energi dan sumber daya mineral” (wawancara DRA, 29 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di

ketahui bahwa keseimbangan dapat melahirkan sifat kesetaraan dan menghindarkan adanya situasi yang mungkin akan mendiskriminasi salah satu pihak. Hal ini diharapkan dapat terciptanya kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Sama juga yang di katakana Kepala Bidang Energi yang menyatakan bahwa:

“Keseimbangan dalam hal ini di mana adanya kesetaraan hak dan kewajiban pihak pemohon izin dan pihak penerbit izin , di mana kedua pihak sama sama harus memenuhi hak dan kewajibannya .”
(wawancara IMT, 29 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa keseimbangan dapat melahirkan sifat kesetaraan dan menghindarkan adanya situasi yang mungkin akan mendiskriminasi salah satu pihak. Hal ini diharapkan dapat terciptanya kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Begitupun yang di sampaikan Kepala Bidang Perencanaan yang menyatakan bahwa:

“Keseimbangan yang dimaksudkan disini adalah, kita melakukan pengawalan yang dilakukan untuk memastikan tindak lanjut oleh pemerintah provinsi Sulawesi Selatan agar memastikan kerjasama antar pihak penerbit izin usaha dimana kedua pihak saling konsisten dalam menunjang pemberian izin.” (wawancara HMN, 29 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa keseimbangan dapat melahirkan sifat kesetaraan dan menghindarkan adanya situasi yang mungkin akan mendeksriminasi salah satu pihak. Hal ini diharapkan dapat terciptanya kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Hal senada pun di sampaikan Kepala Bidang Sub Perencanaan yang menyatakan bahwa:

“Kami disini mengharapkan keseimbangan yang dimana pengawalan dilakukan bersama dengan mitra kerja daerah untuk memastikan tindak lanjut oleh pemerintah provinsi. Sebagai hasilnya sejumlah izin pertimbangan diterbitkan bahkan yang tidak memenuhi persyaratan clean and clean dicabut.”
(wawancara PS, 29 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa keseimbangan dapat melahirkan sifat kesetaraan dan menghindarkan adanya situasi yang mungkin akan mendeksriminasi salah satu pihak. Hal ini diharapkan dapat terciptanya kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam mencapai tingkat efektivitas pelayanan izin usaha tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan external relation

PT. Topabirin Trans Logistik yang menyatakan bahwa:

“Untuk hal keseimbangan di sini maksudnya setiap hak dan kewajiban pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public dapat terlaksana, agar tidak terciptakan rasa deskriminasi untuk semua pihak. Hal ini di lakukan untuk bisa mempercepat penerbitan izin usaha kepada semua perusahaan yang melakukan pendaftaran atas dasar penerbitan izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral dan kami betul-betul mendapatkan pelayanan yang sesuai yang kami inginkan semuanya.” (Wawancara DI, 29 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa keseimbangan dapat melahirkan sifat kesetaraan dan menghindarkan adanya situasi yang mungkin akan mendekskriminasi salah satu pihak. Hal ini diharapkan dapat terciptanya kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan

Hal senada juga di sampaikan oleh Humas PT. Batara Indo Prima yang menyatakan bahwa:

“Kami disini mengharapkan keseimbangan yang dimana pengawalan dilakukan bersama dengan mitra kerja daerah untuk memastikan tindak lanjut oleh pemerintah provinsi. Sebagai hasilnya sejumlah izin pertimbangan diterbitkan bahkan yang tidak memenuhi persyaratan clean and clean dicabut.” (wawancara PS, 29 Juni 2021)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa keseimbangan dapat melahirkan sifat kesetaraan dan menghindarkan adanya situasi yang mungkin akan mendekskriminasi salah satu pihak. Hal ini diharapkan dapat terciptanya kualitas

pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

J. Pembahasan Penelitian

Melihat dari persoalan yang ada pada judul penelitian ini, maka nilai efektivitas dalam kualitas pelayanan yakni izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi selatan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam pelayanan publik. Menurut Sinambela (2010) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1) Traansparan

Menurut Sinambela (2010) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dilihat dari transparan, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dan dikatikan dengan teori mengenai pelayanan publik menurut Sinambella (2010) telah sesuai dengan teori karena dilihat dari Berdasarkan pernyataan dari informan di

atas maka dapat di ketahui bahwa transparansi sangat di butuhkan setiap instansi untuk memberikan informasi kepada pihak yang ada diluar dari instansi tersebut, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik yakni penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan serta bahwa transparansi sangat di butuhkan untuk menguatkan publikasi informasi yang ada pada kantor ini, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik yakni penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan serta transparansi sangat di butuhkan setiap instansi untuk memberikan informasi kepada pihak yang ada diluar sebagai akses informasi yang boleh di lihat siapa saja dengan masuk ke website resmi kami, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik yakni penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Kemudian berdasarkan pernyataan dari informan dapat di ketahui bahwa transparansi sangat di butuhkan setiap instansi dilihat pihak perusahaan telah memenuhi semua ketentuan yang berlaku dalam pengurusan izin usaha pertambangan mulai dari perysratan administratif, persyaratan teknis, persyaratan finansial, dan persyaratan mengenai lingkungan karena daeri kesemua persyaratan itu yang haru dipenuhi sudah ada sop yang berlaku jadi kita tidak bisa bermain-main dalam kelengkapan berkas.

2) Akuntabilitas

Menurut Sinambela (2010) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dilihat dari Akuntabilitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dan dikatikan dengan teori mengenai pelayanan publik menurut Sinambella (2010) telah sesuai dengan teori karena dilihat dari pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa akuntabilitas sangat di butuhkan setiap anggota kerja untuk memberikan rasatanggung jawab akan tugas kerja yang telah di berikan, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai evektifitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan serta sangat di butuhkan setiap anggota kerja untuk memberikan rasatanggung jawab akan tugas kerja yang telah di berikan, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai evektifitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa akuntabilitas sangat di butuhkan setiap anggota kerja untuk memberikan rasatanggung jawab akan tugas kerja yang telah di berikan, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai evektifitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas



energi dan sumber daya mineral dan setiap anggota kerja untuk memberikan rasa tanggung jawab akan tugas kerja yang telah di berikan, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai epektifitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Persoalan akuntabel kami sudah menyesuaikan dengan regulasi yang berlaku dan ketika di minta pertanggung jawabkan persolan izin kami siap dan akuntabel sangat di butuhkan untuk menguatkan publikasi informasi yang ada pada kantor ini, guna memenuhi syarat atas dasar kualitas pelayanan publik yakni penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

3) Kondisional

Menurut Sinambela (2010) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dilihat dari Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dan dikatikan dengan teori mengenai pelayanan publik menurut Sinambella (2010) telah sesuai dengan teori karena dilihat dari pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa dalam mencapai tingkat efektivitas pelayanan izin usaha pada indikator kondisional sangat di butuhkan dalam penertiban

surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa kondisional sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan serta sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas maka dapat di ketahui bahwa kondisional sangat di butuhkan dalam penertiban surat izin usaha yang akan di terbitkan. Hal ini dilakukan atas dasar kualitas pelayanan publik dan mencapai nilai efektivitas dalam penerbitan izin usaha jasa pertambangan bahwa mengenai kondisional yang dimaksudkan di sini yakni pelayanan penerbitan izin usaha jasa pertambangan di kantor dinas energi dan sumber daya mineral dilaksanakan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Perusahaan) yang Sudah di tentukan. Adapun perusahaan yang tidak memenuhi syarat penerbitan izin usaha tentu kami

RIWAYAT HUDUP



Subakti Asti , Tempat tanggal lahir, Tarakan 13 November 1995. Merupakan buah hati dari pasangan Asdar Yusdar dan Herawati , Anao pertama dari dua bersaudara. Masuk ke jenjang tingkat sekolah dasar di SDN 004 Nunukan dan tamat pada tahun 2008, Selanjutnya penulis melanjutkan pada tingkat sekolah menengah pertama di SMPN 1 Nunukan pada tahun 2009 dan menyelesaikan studi pada tahun 2012. Penulis kemudian melanjutkan ke tingkat sekolah menengah atas di SMKN 1 Nunukan dan tamat pada tahun 2014. Pada jenjang perguruan tinggi penulis tercatat sebagai Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar pada tahun 2014 dan sekarang sedang menyusun skripsi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar (S1) dengan mengangkat judul kualitas pelayanan izin usaha jasa pertambangan di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi sulawesi selatan. Pada akhirnya penulis mengharapkan apa yang menjadi hasil penelitiannya menjadi sebuah bahan literasi untuk menambah pengetahuan.