

SKRIPSI
INOVASI PELAYANAN IZIN USAHA KECIL DAN MIKRO (UKM)
DI KABUPATEN LUWU UTARA

Di susun dan di usulkan oleh

SURIADI

Nomor Stambuk : 105610411011



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

2019

INOVASI PELAYANAN IZIN USAHA KECIL DAN MIKRO (UKM)

DI KABUPATEN LUWU UTARA

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

Suriadi

Nomor Stambuk: 105610411011

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2019

PERSETUJUAN

Judul Skripsi Penelitian : **Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro (UKM)
di Kabupaten Luwu Utara**

Nama Mahasiswa : Suriadi
Nomor Stambuk : 105610 4110 11
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Jaelan Usman, M.Si

Pembimbing II



Dr. Muhammad Tahir, M.Si

Mengetahui :

Dekan

Fisip Unismuh Makassar

Dr. Hi. Ryani Malik, S.Sos, M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara


Nasrulhaq, S.Sos., M.PA

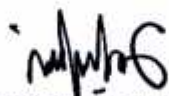
PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0034/FSP/A.1-VIII/I/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Sabtu tanggal 12 Januari 2019.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris




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



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM (ketua)


(.....)

2. Dr. Jaelan Usman, M.Si


(.....)

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


(.....)

4. Dr. Muhammad Tahir, M.Si


(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suriadi

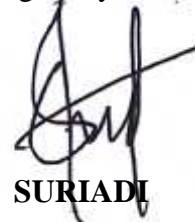
Nomor Stambuk : 105610411011

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 02 Agustus 2018

Yang menyatakan



SURIADI

ABSTRAK

SURIADI, 2018. Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil Dan Mikro (Ukm) Di Kabupaten Luwu Utara (dibimbing Oleh Jalan Usman dan Muhammad Tahir)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Pemerintah Kabupaten Luwu Utara Melaunching Klinik Perizinan dan Perizinan Online dalam rangka mewujudkan dan meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro (UKM) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Luwu Utara, Mencermati proses-proses Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro (UKM) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Luwu Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif atau melalui wawancara masyarakat dan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro (UKM) Di Kabupaten Luwu Utara cukup baik dengan adanya dua terobosan baru yaitu Klinik Perizinan dan Perizinan Online. Masyarakat sangat mudah mengurus surat izin usaha maupun memperpanjang izin usahanya terutama masyarakat terpencil. Alur pelayanan izin usaha kecil dan mikro di Kantor DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara alurnya sudah jelas, petugas memberikan keramahan kepada masyarakat dan kenyamanan serta alur pelayanan izin usaha sudah sesuai standar operasional prosedur (SOP). Di Kantor DPMPTSP terdapat beberapa loket pengurusan perizinan sehingga masyarakat dalam memproses izin usahanya tidak perlu mengantri terlalu lama.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan

KATA PENGANTAR



“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh “

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan ramat, hidayah dan magfirah-Nya sehingga meski harus melewati perjuangan yang cukup panjang dan cukup melelahkan namun penulis skripsi yang berjudul “Peran Humas Dalam Menyebarkan Pembangunan di Sektor Pariwisata Kabupaten Bantaeng” dapat di selesaikan.

Skripsi ini adalah tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (SI) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Sebagai bentuk karya ilmiah penulis menyadari bahwa banyak menghadapi hambatan dan tantangan selama dalam penelitian dan penulisan skripsi ini apalagi waktu, tenaga, biaya serta kemampuan penulis yang terbatas. Namun berkat bantuan, arahan serta petunjuk dari Bapak Dr. Jaelan Usman M.Si sebagai pembimbing I dan Drs. Muhammad Tahir M.Si sebagai pembimbing II, yang dengan tulus membimbing penulis, melakukan koreksi dan perbaikan-perbaikan yang amat berharga sejak dari awal sampai selesainya skripsi ini. Gagasan-gagasan beliau merupakan Kenikmatan intelektual yang tak ternilai harganya. Teriring Do'a semoga Allah tuhan Yang Maha Esa menggolongkan upaya-upaya beliau sebagai amal kebaikan.

Selanjutnya pada kesempatan ini, tak lupa penulis mengucapkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya terutama kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Rahman Rahim M. Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibu Dr. H. Ihyani Malik. M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membina Fakultas ini dengan sebaik-baiknya.
3. Bapak Nasrulhaq, S.Sos, M.Si selaku ketua jurusan Administrasi Negara, yang telah membina Jurusan ini dengan sebaik-baiknya.
4. Bapak Dr. Jaelan Usman M.Si sebagai pembimbing I, yang telah membimbing penulis dan sekaligus memberi bekal ilmu pengetahuan selama penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Drs. Muhammad Tahir M.Si, selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis sampai rampungnya Skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Staf Tata Usaha Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan pelayanan kepada penulis selama menempuh pendidikan di lembaga ini.
7. Kepala DPMPTSP beserta jajarannya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dikantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Utara.
8. Penulis Mengucapkan terimakasih yang tak terhingga sembah sujud kedua orang tua tercinta ayahanda Usman dan ibunda Junaisa Saleh atas do'a,

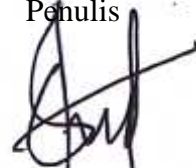
bimbingan, pengertian serta segala dukungan moril maupun material yang tidak pernah putus. Penulis menyadari bahwa tidak akan mampu membalas seluruh pengerbonan yang telah diberikan meskipun membalas setetes keringat dan setetes air susu yang telah dikorbankan untuk penulis, penulis tidak akan sanggup membalasnya.

9. Kepada rekan-rekanku yang selalu memberikan dorongan kepada penulis dalam penyelesaian studi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2011 di Jurusan Ilmu Administrasi Negara terkhususnya kelas D yang telah bersama-sama berusaha keras dan penuh semangat dalam menjalani studi baik suka maupun duka.

Akhirul kata penulis mengharap kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca guna menambah khasanah Ilmu Pengetahuan tertama yang berkaitan dengan Administrasi Negara.

Makassar, 02 Agustus 2018

Penulis



SURIADI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENERIMAAN TIM.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Inovasi.....	6
B. Pelayanan	11
C. Pengertian Usaha Kecil dan Mikro	18
D. Konsep Usaha Kecil dan Mikro (UKM)	21
E. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	26
F. Izin Usaha Perdagangan.....	27
G. Kerangka Pikir.	29
H. Deskripsi Fokus Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	32
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32
C. Sumber Data.....	33
D. Informan Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Objek Penelitian..... 40
- B. Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil Dan Mikro (UKM) Di Kantor
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu..... 53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan 68
- B. Saran..... 69

DAFTAR PUSTAKA

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha kecil memiliki peran strategis baik secara ekonomi, sosial, dan politis. Fungsi ekonomi usaha kecil karena ia menyediakan barang dan jasa bagi konsumen berdaya beli rendah sampai sedang dan memberikan kontribusi besar pada perolehan devisa negara. Secara sosial politis, fungsi sektor usaha kecil sangat penting dalam hal penyerapan tenaga kerja serta upaya pengentasan kemiskinan, yang lebih penting lagi adalah sebagai sarana untuk membangkitkan pembangunan ekonomi kerakyatan.

Selain usaha kecil, usaha mikro tergolong jenis usaha marjinal, yang antara lain ditunjukkan oleh penggunaan teknologi yang relatif sederhana, tingkat modal dan kadang akses terhadap kredit yang rendah, serta cenderung berorientasi pada pasar lokal. Studi-studi yang dilakukan di beberapa negara menunjukkan bahwa usaha mikro mempunyai peranan yang cukup besar bagi pertumbuhan ekonomi, penyerapan tenaga kerja melalui penciptaan lapangan pekerjaan, penyediaan barang dan jasa dengan harga murah, serta mengatasi masalah kemiskinan. Disamping itu, usaha mikro juga merupakan salah satu komponen utama pengembangan ekonomi lokal dan mampu memberdayakan golongan ekonomi lemah.

Dalam Undang-Undang No 20 Tahun 2008 pasal 1 dan pasal 6, agar usaha mikro dan kecil ini dapat berkembang dengan baik maka izin mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendorong pertumbuhan dunia usaha mikro dan kecil,

karena Izin merupakan instrumen yang digunakan dalam hukum administrasi, bagi pemerintah izin itu digunakan sebagai sarana yuridis untuk mengendalikan tingkah laku warga negara. Pemerintah wajib dalam melindungi dan memfasilitasi UMK untuk pengembangan usahanya. Dalam peraturan perundang-undangan pemerintah, sudah diatur tentang usaha mikro, kecil dan menengah di Indonesia yaitu Undang-Undang No. 20, Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

Namun kenyataannya sebagian besar pelaku usaha belum memiliki izin dalam berusaha dan dampaknya pada usaha yang mereka miliki sulit untuk berkembang karena belum memiliki legalitas yang sah dan menyulitkan kalangan usahawan untuk mendapatkan akses modal secara lebih luas dalam melakukan usaha. Salah satu Faktor yang menyebabkan para pelaku usaha tidak memiliki kemauan untuk mengurus izin usaha karena proses pembuatan izin usaha menggunakan waktu yang cukup panjang dan dikenakan biaya administrasi. Oleh sebab itu maka pemerintah akan membuat kebijakan untuk memberikan izin kepada para pelaku usaha mikro dan kecil.

Oleh sebab itu pemerintah menetapkan Peraturan Presiden No 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 83 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro Dan Kecil. Dimana pada Peraturan Presiden No 98 Tahun 2014 pasal 2 di jelaskan bahwa IUMK dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dan sarana pemberdayaan bagi pelaku usaha mikro dan kecil dalam mengembangkan usahanya.

Berdasarkan peraturan daerah (PERDA) Bupati Luwu Utara No 33 tahun 2017 Tentang standar operasional prosedur pelayanan terpadu satu pintu pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) bahwa (1) berdasarkan perubahan organisasi perangkat daerah baru sesuai peraturan daerah No 13 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kabupaten luwu utara tanggal 28 oktober 2016, serta peraturan bupati no 67 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas fungsi dan uraian tugas serta tata kerja dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Luwu Utara tanggal 7 november 2016, (2) bahwa dalam rangka mewujudkan dan meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, mulai dari permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kabupaten luwu utara, diperlukan standar operasional prosedur (SOP).

Pemerintah Kabupaten Luwu Utara melaunching klinik perizinan di Kecamatan Malangke Barat yang merupakan program baru yang digagas oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Luwu Utara. Kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu luwu utara Ahmad Yani Mengatakan, Klinik perizinan berfungsi sebagai tempat aduan dan wadah memproses perizinan. Bupati Luwu Utara, Indah Putri Indriani berharap hadirnya klinik perizinan memudahkan masyarakat mengurus izin usaha maupun izin bangunan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka penulisan bermaksud mengangkat penelitian dengan judul: **‘inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro (UKM) di Kabupaten Luwu Utara’**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penelitian merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Utara?
2. Bagaimana alur pelayanan izin usaha kecil dan mikro (UKM) di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Utara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui berapa Inovasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Luwu Utara.
2. Mengetahui alur pelayanan izin usaha kecil dan mikro (UKM) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Luwu Utara.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan baik teoritis maupun praktikal sebagai berikut.

1. Kegunaan Teoritis

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menambah referensi terutama yang berkaitan dengan inovasi pelayanan izin usaha mikro dan kecil di kabupaten Luwu Utara.
- b. Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Bagi pemerintah kabupaten Luwu Utara dapat menjadikan penelitian ini sebagai dasar untuk membuat kebijakan terkait inovasi pelayanan izin usaha kecil dan mikro.

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

A. Konsep Inovasi

Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Orang atau wirausahawan yang selalu berinovasi, maka ia dapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif. Seseorang yang inovatif akan selalu berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. Inovatif juga merupakan sikap penting bagi yang hendaknya dimiliki oleh seorang wirausahawan. Wirausahawan yang selalu melakukan inovasi dalam usahanya. Maka keuntungan dan kesuksesan akan dia dapat. Inovatif merupakan implikasi dari karakteristik wirausahawan yang mampu membawa perubahan pada lingkungan sekitarnya.

Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suriani (2008:304), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau ijazah yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya dipasar dan baru dalam arti hal yang berbeda yang merupakan

penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen dipasar.

Kata inovasi dapat diartikan sebagai proses atau hasil pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termaksud keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru, sedangkan menurut Mitra pada buku tersebut pada halaman yang sama, inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses jasa baru, namun menurut Vontana (2009:20), inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan / pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan.

Hampir sama dengan inovasi organisasi menurut Sutarno (2002:134-135) yang didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan memperomisikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa, inovasi organisasi mendorong individu untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi

untuk tentang organisasi. Semua organisasi bisa berinovasi termasuk untuk organisasi perusahaan, rumah sakit, universitas, dan organisasi pemerintahan, pentingnya nilai, pengetahuan dan pembelajaran dalam inovasi sangat penting.

Amabile et al (1996) mendefinisikan inovasi yang hubungannya dengan kreatifitas adalah inovasi atau innovation berasal dari kata to innovate yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Inovasi kadang pula diartikan sebagai penemuan, namun berbeda maknanya invention (invensi).

Santoso S. Hamijoyo dalam Cece Wijaya dkk (1996: 2) menjabarkan bahwa kata baru diartikan sebagai apa saja yang belum dipahami, diterima atau dilaksanakan oleh sipenerima pembaharuan, meskipun bukan baru lagi bagi orang lain. Akan tetapi yang lebih penting dari sifatnya yang baru adalah sifat kualitatif yang berbeda dari sebelumnya. Kualitatif berarti bahwa inovasi itu memungkinkan adanya reorganisasi atau pengaturan kembali dalam bidang yang mendapat inovasi.

Menurut Regis Cabral (1998, 2003) bahwa inovasi adalah elemen baru yang diperkenalkan dalam jaringan yang dapat mengubah, meskipun hanya sesaat, baik harganya, pelakunya, elemennya atau simpul dalam jaringan.

Menurut Yogi dalam LAN (2007:115), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang, pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif, menurut Rogers dalam LAN (2007:115) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unik adopsi lainnya, sedangkan menurut

Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berubah prodak atau jasa yang baru, teknologi proses prodak yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana bagi anggota organisasi.

Cara Menerapkan inovasi :

1. Nilai. Pembatasan pihak yang cukup aneh, personil tidak akan berinovasi tanpa lisensi: budaya inovatif membutuhkan pemerintahan pro-inovasi dan dukungan dari atas untuk memastikan ide-ide terangkut. Masalah kebijakan dan perilaku: mengintip inovasi dalam setiap pesan. Memelihara budaya kepercayaan di mana inovasi dipandang sebagai hal yang alamiah, bahkan biasa, dan personil berkomunikasi secara bebas dalam mendukung: ide-ide baru dan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu diperbolehkan. Menyelaraskan insentif dan manfaat, memperbaiki disinsentif, dan memperkenalkan inovasi dalam setiap bagian dari organisasi, misalnya, melalui penghargaan, penentuan upah, dan bercerita. Tumbuhkan hal yang bekerja untuk membuat budaya inovatif semakin kuat .
2. Sumber Daya. Sebuah sumber daya merupakan sumber atau pasokan dimana sebuah organisasi mendapatkan keuntungan. Letakkan inovasi pada inti strategi dan melengkapinya. Mengidentifikasi bidang prioritas untuk inovasi. Memperbaharui kebijakan sumber daya manusia untuk mengeluarkan yang terbaik dari inovator. Membangun lingkungan fisik yang membuat orang berpartisipasi. Mengeksploitasi perbedaan: melibatkan personil yang bersemangat yang berpikir kreatif dan melihat pola-pola baru, penggambaran pada teknologi baru untuk menarik kebutuhan dan kemungkinan secara bersama-sama. Membentuk tim khusus dan jaringan yang

bertanggung jawab untuk mempromosikan inovasi. Mendorong dan menarik untuk menciptakan tekanan untuk inovasi, juga menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Mengelola persediaan dan arus pengetahuan untuk memperkaya bahan baku pemikiran kreatif. Inovasi keuangan untuk memastikan bahwa kurangnya sumber daya bukanlah kendala serius. Alihkan sebagian kecil dari anggaran untuk menghasilkan, memilih, melaksanakan, dan menyebarkan inovasi, termasuk pelatihan. Dana untuk hasil yang dicapai, bukan aturan yang dipatuhi. Mengambil persediaan dengan menghargai pertanyaan, inspeksi, dan audit dari apa yang bekerja, menjanjikan, atau muncul.

3. Proses. Sebuah proses bisnis adalah kumpulan yang saling terkait, kegiatan atau tugas terstruktur yang melayani tujuan tertentu: dimulai dengan tujuan misi dan berakhir dengan pencapaian tujuan itu. Memberikan organisasi manajemen, operasional, proses dan pendukung yang meningkatkan pengetahuan percaloan ide dari generasi ke seleksi, implementasi, dan difusi. Membuat inovasi sebagai prasyarat pekerjaan dan menentukan pekerjaan di sekitarnya. Berikan waktu untuk berpikir. Membuka ruang untuk ide-ide dan menarik ide tersebut dari orang-orang di semua tingkatan. Mengembangkan daftar alat, metode, dan pendekatan untuk mencoba hal-hal, termasuk inkubator, laboratorium, pencari jalan, pilot, dan pekerjaan yang menipu. Bermain-main dan mencoba dengan prototipe dan pilot. Mengevaluasi eksperimen. menekankan menarik pengguna melalui teknologi pendorong untuk mengkooptasi konsumen dalam inovasi. Berkolaborasi dengan pihak luar untuk membantu memecahkan masalah. Juga mencari informasi dari luar, misalnya dengan

pembandingan, melakukan kunjungan situs, dan berpartisipasi dalam jaringan profesional. Mengurangi prosedur berbasis bukti. Bentuk bujukan untuk adopsi, pengskalaan, dan difusi oleh tim dan jaringan. Menjadi pintar tentang risiko dan bagaimana mereka dapat dikelola.

Proses Inovasi:

Rogers (1983 dalam Chitta et al, 2014) menyampaikan teori difusi inovasi, dalam teori tersebut terdapat lima tahapan dalam inovasi yaitu :

1. Knowledge (pengetahuan)
2. Persuasion (kepercayaan)
3. Decision (keputusan)
4. Implementation (penerapan)
5. Confirmation (konfirmasi)

B. Pelayanan

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah-Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *servie* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu,-(Tjiptono,2004: 6).

Kemudian Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Sutopo dan Sugiyanti, 1998: 25) sebagai suatu produk, pelayanan (service) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain

Menurut Martiani pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

- a. Tidak berwujud (intangible)
- b. Tidak dapat dipisah-pisahkan (inseparability)
- c. perubah-ubah /beragam (variability)
- d. Tidak tahan lama (perishability)
- e. Tidak ada kepemilikan (unownership)- (Martiani & .1995: 1)

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang

Sedarmayanti (1999: 195) hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah & yang menyatakan bahwa pelayanan umum (public service) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan (Saefullah, .1999:5).

Kemudian pelayanan publik menurut Pamudji adalah berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa (Pamudji, 1994: 21). adapun yang dimaksud pelayanan publik

menurut Ndraha, yaitu proses produksi barang dan jasa yang ditunjukkan kepada kepada publik (Ndraha, 2000: 58). lebih jelas lagi yang dimaksud dengan pelayanan umum. telah disebutkan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 81 tahun 2014 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (kepmenpan no.81 tahun 2014 pendahuluan). beberapa pengertian pelayanan umum diatas mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah baik di pusat di daerah BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. kebutuhan tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalaminteraksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik danmenyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa jugatidak terikat pada suatu produk fisik.

Menurut Mahmoedin (2010:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain dengan memberi manfaat, guna mencapai suatu tujuan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kepmenpan Nomor 81. Tahun 2014).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta

menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Asyid 1998) Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal,” maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang,” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya,

sesuaidengan peraturan perundang-undangan yang berlaku- (Ibrahim, 2008: 19-20).

Asas Pelayanan Publik adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAM Nomor 63 Tahun 2014):

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan Hak
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu

- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- h. Kemudahan Akses
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- j. Kenyamanan

Standar Pelayanan Publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan tersebut.

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. ^{Waktu} Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

- a. Pola Pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Misalnya untuk pelayanan Usaha Kecil ditangani unit organisasi yang berfungsi.
 - b. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan-Misalnya yaitu pengurusan pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro (UKM).
- apat memberikan nilai yang lebih berarti.

C. Pengertian Usaha Kecil dan Mikro

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdiknas, 2007) kata 'usaha' memiliki dua makna. Yang pertama ialah, kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud; pekerjaan (perbuatan, prakarsa, ikhtiar, daya upaya) untuk mencapai sesuatu. Yang kedua, kegiatan di bidang perdagangan (dengan maksud mencari untung); perdagangan; perusahaan.

Rachmadi Usman (2005: 5) menjelaskan pengertian usaha dan pengusaha. Usaha adalah setiap tindakan, kegiatan atau perbuatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh setiap pengusaha untuk tujuan memperoleh keuntungan (laba). Pengertian Pengusaha adalah setiap orang atau persekutuan atau badan hukum yang menjalankan suatu jenis perusahaan.

Perlu dipahami bahwa dalam suatu negara pengusaha memiliki peranan yang besar terutama dalam bidang perekonomian. Setidaknya, para pengusaha berperan

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa pasar, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan penerimaan negara sektor pajak. David McClelland (1961: 98) bahkan mengatakan bahwa paling tidak dibutuhkan dua persen pengusaha dari total jumlah penduduk agar sebuah negara menjadi makmur dan sejahtera.

Berdasarkan undang-undang nomor 20 tahun 2008 tentang usaha mikro kecil menengah, usaha di Indonesia dibedakan ke dalam empat kelompok yakni usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah, dan usaha besar. Kriteria dalam mengelompokkan usaha ini tertuang dalam pasal 6 ayat 1 sampai 3, yang berbunyi sebagai berikut:

Kriteria Usaha Mikro adalah sebagai berikut:

- a. memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- b. memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

Kriteria Usaha Kecil adalah sebagai berikut:

- a. memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- b. memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

Kriteria Usaha Menengah adalah sebagai berikut:

- a. memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- b. memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

Sementara yang dimaksud dengan usaha besar dalam undang-undang ini adalah usaha ekonomi produktif yang dilakukan oleh badan usaha dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih besar dari Usaha Menengah, yang meliputi usaha nasional milik negara atau swasta, usaha patungan, dan usaha asing yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia.

Adapun beberapa pendapat ahli (Ahman dan Indriani, 2007: 22) mengenai perdagangan sebagai berikut:

1. Menurut (Marwati Djoened 2010: 10) Perdagangan adalah kegiatan ekonomi yang mengaitkan antara para produsen dan konsumen. Sebagai kegiatan distribusi, perdagangan menjamin peredaran, penyebaran, dan penyediaan barang melalui mekanisme pasar, dan pasar adalah tempat orang melakukan jual beli.
2. Menurut Bambang Utoyo, 2014: 155, Perdagangan merupakan proses tukar menukar barang dan jasa dari suatu wilayah dengan wilayah lainnya. Kegiatan sosial ini muncul karena adanya perbedaan kebutuhan dan sumber daya yang dimiliki.

3. Menurut Eeng Ahman & Epi Indriani 2015: 200. Perdagangan adalah kegiatan tukar-menukar atau transaksi jual beli antara dua pihak atau lebih.

D. Konsep Usaha Kecil dan Mikro (UKM)

UKM adalah singkatan dari usaha kecil dan menengah. Ukm adalah salah satu bagian penting dari perekonomian suatu negara maupun daerah, begitu juga dengan negara indonesia ukm ini sangat memiliki peranan penting dalam lajunya perekonomian masyarakat. Ukm ini juga sangat membantu negara/pemerintah dalam hal penciptaan lapangan kerja baru dan lewat ukm juga banyak tercipta unit unit kerja baru yang menggunakan tenaga-tenaga baru yang dapat mendukung pendapatan rumah tangga.Selain dari itu ukm juga memiliki fleksibilitas yang tinggi jika dibandingkan dengan usaha yang berkapasitas lebih besar.Ukm ini perlu perhatian yang khusus dan di dukung oleh informasi yang akurat, agar terjadi link bisnis yang terarah antara pelaku usaha kecil dan menengah dengan elemen daya saing usaha, yaitu jaringan pasar. Terdapat dua aspek yang harus dikembangkan untuk membangun jaringan pasar, aspek menurut Nurhayati (2011):

- a. Membangun Sistem Promosi untuk Penetrasi Pasar
- b. Merawat Jaringan Pasar untuk Mempertahankan Pangsa Pasar

Kinerja nyata yang dihadapi oleh sebagian besar usaha terutama mikro, kecil (UKM) di Indonesia yang paling menonjol adalah rendahnya tingkat produktivitas, rendahnya nilai tambah, dan rendahnya kualitas produk. Walau diakui pula bahwa UKM menjadi lapangan kerja bagi sebagian besar pekerja di Indonesia , tetapi kontribusi dalam output nasional di katagorikan rendah. Hal ini dikarenakan UMK,

khususnya usaha mikro dan sektor pertanian (yang banyak menyerap tenaga kerja), mempunyai produktivitas yang sangat rendah. Bila upah dijadikan produktivitas, upah rata-rata di usaha mikro dan kecil umumnya berada dibawah upah minimum. Kondisi ini merefleksikan produktivitas sektor mikro dan kecil yang rendah bila di bandingkan dengan usaha yang lebih besar (Susanti, 2009).

Di antara berbagai faktor penyebabnya, rendahnya tingkat penguasaan teknologi dan kemampuan wirausaha di kalangan UMKM menjadi issue yang mengemuka saat ini. Pengembangan UMKM secara parsial selama ini tidak banyak memberikan hasil yang maksimal terhadap peningkatan kinerja UMKM, perkembangan ekonomi secara lebih luas mengakibatkan tingkat daya saing kita tertinggal dibandingkan dengan negara-negara tetangga kita seperti misalnya Malaysia. Karena itu kebijakan bagi UKM bukan karena ukurannya yang kecil, tapi karena produktivitasnya yang rendah. Peningkatan produktivitas pada UKM, akan berdampak luas pada perbaikan kesejahteraan rakyat karena UKM adalah tempat dimana banyak orang menggantungkan sumber kehidupannya. Salah satu alternatif dalam meningkatkan produktivitas UKM adalah dengan melakukan modernisasi sistem usaha dan perangkat kebijakannya yang sistemik sehingga akan memberikan dampak yang lebih luas lagi dalam meningkatkan daya saing daerah.

Untuk meningkatkan daya saing UKM diperlukan langkah bersama untuk mengangkat kemampuan teknologi dan daya inovasinya. Dalam hal ini inovasi berarti sesuatu yang baru bagi si penerima yaitu komunitas UKM yang bersangkutan. Kemajuan ekonomi terkait dengan tingkat perkembangan 'technical

change' yang berarti tahap penguasaan teknologi. "Technical change" sebagian terbesar bersifat "tacit" atau tidak terkodifikasi dan dibangun di atas pengalaman. Juga bersifat kumulatif (terbentuk secara 'incremental' dan dalam waktu yang tertentu). Waktu penguasaan teknologi ini bergantung pada sektor industrinya ('sector specific') dan proses akumulasinya mengikuti trajektori tertentu yang khas. Agar supaya pengenalan teknologi dapat menghasilkan 'technical change' dan inovasi dalam dunia usaha diperlukan beberapa kondisi menurut (Rahmana 2009):

- a. Kemampuan UKM untuk menyerap, mengadopsi dan menerapkan teknologi baru dalam usahanya.
- b. Tingkat kompatibilitas teknologi (spesifikasi, harga, tingkat kerumitan) dengan kebutuhan dan kemampuan UKM yang ada.
- c. Ketersediaan dukungan teknis yang relevan dan bermutu untuk proses pembelajaran dalam menggunakan teknologi baru tersebut.

Untuk komersialisasi teknologi hasil riset (apalagi penemuan baru) banyak menghadapi kendala: sumber teknologi: teknologi bersifat capital intensive dan belum mempunyai nilai ekonomis, memerlukan waktu lama dalam penyesuaian terhadap kebutuhan pasar, banyak jenis teknologi yang teruji dalam tingkatan bisnis; sistem insentif komersialisasi teknologi lemah; arus utama sistem industry.

Umumnya komunitas UKM memiliki sekelompok kecil yang kreatif dan mampu mengambil peran 'risk taker'. Kelompok ini cenderung menjadi 'early adopter' untuk teknologi baru. Sebagian besar cenderung menunggu karena mereka membutuhkan bukti nyata ('tangible') bahwa teknologi baru tersebut dapat memberi

keuntungan. Dua aspek yang berlangsung inheren dalam proses ini adalah berinovasi (‘innovating’) dan pembelajaran (‘learning’).

a. UKM merupakan aspek penting dalam pembangunan

1. Ekonomi yang kompetitif

Di Indonesia, sumber penghidupan amat bergantung pada sektor UKM. Kebanyakan usaha kecil ini terkonsentrasi pada sector perdagangan, pangan, olahan pangan, tekstil dan garmen, kayu dan produk kayu, serta produksi mineral non-logam. Mereka bergerak dalam kondisi yang amat kompetitif dan ketidakpastian; juga amat dipengaruhi oleh situasi ekonomi makro. Lingkungan usaha yang buruk lebih banyak merugikan UKM daripada usaha besar. Secara keseluruhan, sektor UKM diperkirakan menyumbang sekitar lebih dari 50% PDB (kebanyakan berada di sektor perdagangan dan pertanian) dan sekitar 10 % dari ekspor. Meski tidak tersedia data yang terpercaya, ada indikasi bahwa pekerja industri skala menengah telah menurun secara relatif dari sebesar 10 % dari keseluruhan

Adapun pengembangan koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah yaitu:

a. Kondisi Umum

Pemberdayaan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan Koperasi merupakan langkah yang strategis dalam meningkatkan dan memperkuat dasar kehidupan perekonomian dari sebagian terbesar rakyat Indonesia, khususnya melalui penyediaan lapangan kerja dan mengurangi kesenjangan dan tingkat kemiskinan. Dengan demikian upaya untuk memberdayakan UKM harus terencana, sistematis dan menyeluruh baik pada tataran makro, meso dan mikro yang meliputi

(1) penciptaan iklim usaha dalam rangka membuka kesempatan berusaha seluas-luasnya, serta menjamin kepastian usaha disertai adanya efisiensi ekonomi; (2) pengembangan sistem pendukung usaha bagi UKM untuk meningkatkan akses kepada sumber daya produktif sehingga dapat memanfaatkan kesempatan yang terbuka dan potensi sumber daya, terutama sumber daya lokal yang tersedia; (3) pengembangan kewirausahaan dan keunggulan kompetitif usaha kecil dan menengah (UKM); dan (4) pemberdayaan usaha skala mikro untuk meningkatkan pendapatan masyarakat yang bergerak dalam kegiatan usaha ekonomi di sektor informal yang berskala usaha mikro, terutama yang masih berstatus keluarga miskin. Selain itu, peningkatan kualitas koperasi untuk berkembang secara sehat sesuai dengan jati dirinya dan membangun efisiensi kolektif terutama bagi pengusaha mikro dan kecil.

Perkembangan potensi usaha mikro, kecil dan menengah atau UMKM di Indonesia yang tidak terlepas dari dukungan perbankan dalam penyaluran kredit kepada UMKM. Setiap tahun kredit kepada UMKM mengalami pertumbuhannya lebih tinggi dibanding total kredit perbankan. Jumlah pelaku usaha kecil dan menengah di Indonesia termasuk paling banyak di antara lainnya terutama sejak tahun 2014. Terus mengalami perkembangan sehingga diperkirakan akhir tahun 2016 nanti jumlah pelaku UMKM di Indonesia akan mengalami pertumbuhan. Kontribusi sektor usaha mikro dan kecil terhadap domestik bruto meningkat dari 57,84% menjadi 60,34% dalam lima tahun terakhir serapan tenaga kerja pada sektor ini juga meningkat dari 96,99% menjadi 97,22% pada periode yang sama.

E. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, tidak dilakukan begitu saja. Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik harus diselenggarakan sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal; (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; pemimpin penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.

- h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- j. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

F. Izin Usaha Perdagangan

Surat izin usaha perdagangan seperti yang kita kenal dengan singkatan SIUP yaitu surat izin untuk bisa melaksanakan usaha perdagangan. Surat izin usaha perdagangan wajib dimiliki oleh orang atau badan memiliki usaha perdagangan. Surat izin perdagangan ini berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang dilakukan. Surat izin usaha perdagangan dikeluarkan oleh pemerintah daerah dan dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan maupun pelaku usaha yang telah berbadan hukum. Surat izin usaha perdagangan tidak hanya dibutuhkan oleh usaha berskala besar saja melainkan juga usaha kecil dan menengah agar usaha yang dilakukan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah.

Atmosudirdjo dalam Pudyatmoko (2009: 7) izin (*vergunning*) adalah suatu penetapan yang merupakan dispensasi pada suatu larangan oleh undang-undang. Pada umumnya pasal undang-undang yang berbunyi, Dilarang tanpa izin (melakukan) dan seterusnya. Selanjutnya, larangan tersebut diikuti dengan perincian syarat-syarat,

kriteria, dan sebagainya yang perlu dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh dispensasi dari larangan, disertai dengan penetapan prosedur dan petunjuk pelaksanaan (juklak) kepada pejabat-pejabat administrasi Negara.

Izin tidak sama dengan pembiaran. Kalau ada suatu aktivitas dari anggota masyarakat yang sebenarnya dilarang oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi ternyata tidak dilakukan penindakan oleh aparat yang berwenang, pembiaran seperti itu bukan berarti diizinkan. Untuk dapat dikatakan izin harus ada keputusan yang konstitutif dari aparat yang berwenang menerbitkan izin.

Selain pengertian izin yang diberikan oleh beberapa ahli tersebut di atas, ada pengertian izin yang dimuat dalam peraturan yang berlaku, misalnya dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. Dalam ketentuan tersebut izin diberikan pengertian sebagai dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lain yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Pemberian pengertian izin tersebut menunjukkan adanya penekanan pada izin yang tertulis, yakni berbentuk dokumen, sehingga yang disebut sebagai izin tidak termasuk yang diberikan secara lisan.

Berdasarkan penjelasan mengenai usaha dan perdagangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa usaha adalah kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh keuntungan (laba). Dalam suatu usaha terdapat pengusaha yang merupakan seseorang

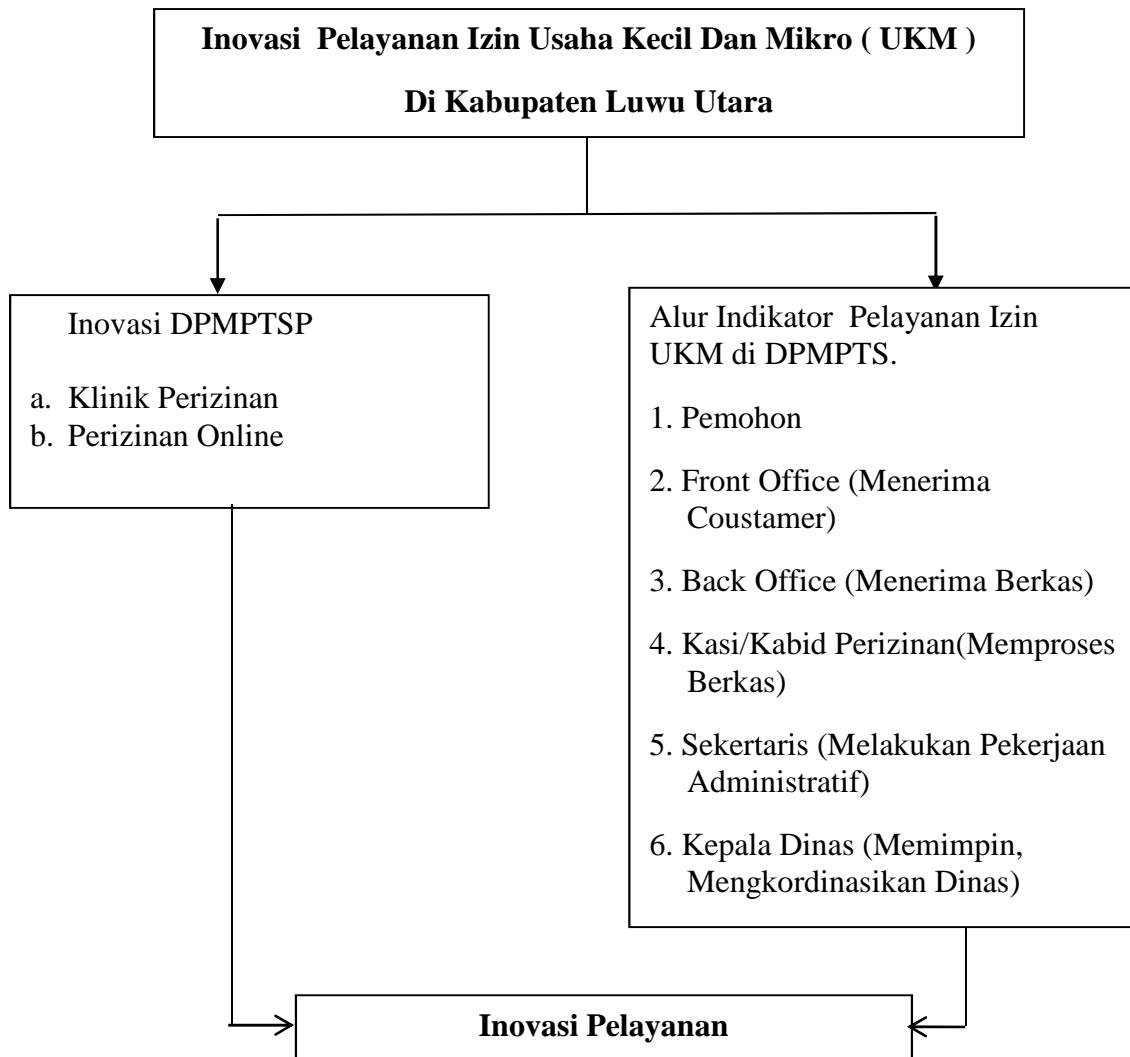
atau badan hukum yang melakukan kegiatan usaha tersebut. Sementara perdagangan ialah kegiatan tukar-menukar barang dan jasa antara dua pihak atau lebih. Jadi dapat dikatakan bahwa usaha perdagangan adalah kegiatan tukar-menukar barang dan jasa yang dilakukan oleh pengusaha untuk memperoleh keuntungan.

G. Kerangka Pikir

Pada dasarnya pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan manusia akan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif tertentu. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat menimbulkan ketidakadilan apabila penyiapannya dilakukan oleh pasar. Oleh karena itu dibutuhkan kebijakan dan kewenangan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk menggunakannya.

Kabupaten Luwu Utara merupakan pusat perdagangan di Kawasan Indonesia Timur. Hal ini membuat pemerintah Kabupaten Luwu utara harus menyelenggarakan pelayanan izin usaha perdagangan dengan Inovasi yang memadai. Penelitian ini berangkat dari adanya indikasi bahwa Inovasi pelayanan izin usaha Kecil dan Mikro di Kabupaten Luwu Utara masih perlu untuk ditingkatkan. Inovasi pelayanan yang dimaksud dapat dilihat dari berbagai dimensi seperti kecepatan, kemudahan, transparansi sebagaimana diungkapkan oleh Parasuraman. Untuk mempermudah upaya dalam meningkatkan Inovasi pelayanan tersebut, pemerintah memerlukan berbagai Inovasi. Inovasi tersebut ialah '*Five C's*' yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik. Inovasi dirumuskan berdasarkan kebutuhan akan peningkatan Inovasi

Pelayanan izin usaha Kecil dan Mikro dan diimplementasikan \untuk menghasilkan peningkatan Inovasi itu sendiri. Berikut ini skema kerangka pikir penelitian ini.



H. Deskripsi Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap penulisan karya ilmiah ini, maka penulisan akan memberikan

penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian terhadap penelitian karya ilmiah ini.

Inovasi Pelayanan Izin Usaha kecil dan mikro (UKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Luwu Utara:

1. Klinik Perizinan

Klinik Perizinan adalah suatu program yang digagas oleh DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara agar klinik ini memudahkan masyarakat untuk mengurus surat izin usaha, memperpanjang, dan melakukan pengaduan.

2. Perizinan Online

Perizinan online adalah suatu sistem atau aplikasi yang digagas oleh DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara untuk mempermudah pengurusan surat izin usaha.

Alur Indikator Pelayanan Izin Usaha kecil dan mikro (UKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Luwu Utara:

1. Mengajukan Permohonan
2. Memberi Informasi, Menerima, Memeriksa, dan mendaftar/ menginput berkas pemohon bila lengkap (layak) secara administrasi dan atau mengembalikan berkas pemohon jika tidak lengkap/tidak layak secara administrasi.
3. Menerima berkas pemohon dari Front Office untuk dilakukan pengimputan kedalam aplikasi SPIPISE sekaligus mencetak atas perintah Kasi/Kabid Perizinan.
4. Menerima dan memaraf draft izin dari Back Office untuk diparaf.

5. Menerima dan memaraf draft izin yang telah di paraf dari Kasi/Kabid Perizinan.
6. Menerima dan mendatangani draft izin dari Sekertaris yang telah terparaf, Front Office menerima surat izin dari Kepala Dinas yang telah di tandatangi untuk distempel, register dan diserahkan Pemohon.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Utara. Waktu penelitian diawali dengan peninjauan ke lokasi penelitian Kurang Lebih 2 bulan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan, menentukan dan menganalisa data yang berupa kata-kata, gambar-gambar bukan angka. Yang akan dijadikan subyek penelitian adalah birokrat-birokrat dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Utara serta masyarakat Kabupaten Luwu Utara. Hal ini untuk melihat inovasi apa yang telah dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Utara. Obyek penelitian ini adalah inovasi-inovasi yang terdapat dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di kabupaten Luwu Utara.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian adalah deskriptif Kualitatif, yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan atau menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi dalam ruangan lingkungan dan proses Pelayanan Masyarakat pada Kantor dinas penanaman modal

dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Luwu Utara dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat.

2. Tipe Penelitian ini adalah tipe fenomenologi dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan.

C. Jenis Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer yaitu data empiris yang di peroleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. jenis data yang ingin diperoleh adalah mengenai proses pelayanan publik terhadap masyarakat, jumlah pegawai yang berada di Kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Utara serta data-data lain yang dibutuhkan untuk melengkapi penyusunan proposal.

2. Data Sekunder yaitu data yang dikumpulkan penelitian dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informan tertulis yang digunakan dalam penelitian. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat kualitas pelayanan tertulis yang dikumpulkan penelitian adalah mengenai Pelayanan Masyarakat pada Kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) yang dilakukan pemerintah di Kabupaten Luwu Utara.

D. Informan Penelitian

Adapun Informan atau narasumber dari penelitian ini, antara lain:

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Ahmad Yani, ST	Kepala Dinas	1
2.	Hasnawati Rusli, S.Sos	Pegawai Pengadministrasian Perizinan	1
3.	Tour S, S.Sos	Pegawai Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	1
4.	Rosmiati Kaso, SE	Pegawai Kabid Pengaduan Pengendalian Data dan Pelaporan	1
5.	Audi Masyar, S.Pd	Pegawai Kasie Pengaduan Informasi Pelayanan	1
6.	Andi Burhan, SP	Pegawai Analis Pengusaha dan pelayanan	1
7.	Padly Patta, ST	Pegawai Pengelola SIM Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	1
8.	Vince Siandi	Masyarakat	1
9.	Andi Masse	Masyarakat	1
10.	Hardiana Nasir	Masyarakat	1
11.	Rina Marliana	Masyarakat	1
12.	Syahrul S	Masyarakat	1
13.	Sitti Aliyani S.AN	Pegawai Klinik Perizinan	1
14.	Darmawanti S.Sos	Pegawai Klinik Perizinan	1
15.	Haswan Widodo SE	Pegawai Klinik Perizinan	1
16.	Muh. Fadil	Masyarakat	1
17.	Riska Wati	Masyarakat	1
18.	Lina Harlina	Masyarakat	1
19.	Muh. Ibrahim	Masyarakat	1
20.	Andi Mustafa	Masyarakat	1
		Jumlah	20

1. Kepala Dinas DPMPTSP Luwu Utara

Kepala Dinas DPMPTSP mempunyai tugas membantu Bupati dalam memimpin, merencanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, melaksanakan, mengelola dan mengendalikan penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan daerah dibidang DPMPTSP.

2. Pegawai Pengadministrasian Perizinan

Tugas Pengadministrasian Perizinan adalah menerima berkas yang mengenai perizinan dan mengimput semua data tentang perizinan

3. Pegawai Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Tugas Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yaitu melaksanakan pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis, pedoman, pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintahan dan pembinaan serta monotorin dan evaluasi laporan dibidang Perizinan dan Non Perizinan.

4. Pegawai Kabid Pengaduan Pengendalian Data dan Pelaporan

Tugas Kabid Pengaduan Pengendalian Data dan Pelaporan adalah melaksanakan penyusunan bahan pengkajian kebijakan teknis, pedoman dukungan, penyelenggaraan pemerintahan dan pelaporan serta melaksanakan penyusunan program kerja.

5. Pegawai Kasie Pengaduan dan Informasi Pelayanan

Tugas Kasie Pengaduan dan Informasi Pelayanan yaitu mengumpulkan bahan-bahan pembinaan dalam menyusun kebijakan pelaksanaan kegiatan dalam bidang informasi dan pengaduan, memproses pengaduan yang diterima dari masyarakat.

6. Pegawai Analis Pengusaha dan Pelayanan

Tugas Analis Pengusaha dan Pelayanan adalah mengetahui sejauh mana usaha kecil yang dijalankan berkembang serta motif apa yang dilakukan menjalankan usahanya.

7. Pegawai Pengelola SIM Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu

Tugas Pengelola SIM Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu yaitu menyusun rencana kerja dan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran bidang penanaman modal, melaksanakan pengkajian terhadap permasalahan penanaman modal di daerah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini, dimana masing-masing teknik mempunyai kekurangan dan kelebihan sehingga penggunaan beberapa teknik secara bersama diharapkan akan dapat saling melengkapi satu sama lain. Adapun teknik pengumpulan data yang dimaksud:

1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan terstruktur dan menggunakan pedoman wawancara, digabungkan dengan tehnik observasi. Pelaksanaan wawancara dilakukan dengan tanya jawab antara penelitian informan yang dapat membuka kesempatan kepada informan untuk menyampaikan pandangan dan pendapatnya tentang fenomena penelitian. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang obyek penelitian secara langsung dari kata-kata informan tentang bagaimana inovasi pelayanan izin usaha kecil dan mikro (UKM) kabupaten Luwu Utara. Wawancara akan dilakukan antara lain terhadap pegawai Kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPSTP) Kabupaten Luwu Utara.

2. Observasi

Mengadakan pengamatan secara langsung kelapangan terhadap gejala-gejala obyek sebagai informasi awal yang berhubungan erat dengan obyek penelitian yakni Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro Kabupaten Luwu Utara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan penting yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi ini dilakukan sebagai bukti hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro Kabupaten Luwu Utara.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013) Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model deskripti kualitatif. Dalam model ini di dalamnya terdapat tiga komponen analisis data, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan simpulan.

Dalam penelitian ini peneliti bergerak diantara tiga komponen analisis data dengan pengumpulan data selama proses penelitian berlangsung. Pengertian dari tiga komponen tersebut adalah :

1. Reduksi Data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data yang ada dalam *fieldnote*. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik.

Proses ini berlangsung terus sepanjang pelaksanaan riset yang dimulaibahkan sebelum pengumpulan data dilakukan. Reduksi dimulai sejak peneliti mengambil keputusan tentang kerangka kerja konseptual, pemilihan kasus, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, dan tentang cara pengumpulan data yang dipakai. Pada saat pengumpulan data berlangsung, reduksi data berupa membuat singkatan, *coding*, memusatkan tema, membuat batas permasalahan, dan menulis memo. Proses reduksi ini berlangsung sampai penelitian berakhir.

2. Sajian Data

Merupakan menyajikan data-data yang telah diolah dalam bentuk tabel, matriks, grafik, maupun teks naratif yang didesain secara sistematis sehingga memudahkan pembssssaca untuk memahaminya. Penyajian data-data yang memberikan informasi ini dapat digunakan untuk analisis tentang sesuatu yang terjadi, untuk selanjutnya memungkinkan menarik kesimpulan dan mengambil tindakan.

3. Penarikan Simpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah semua data berhasil dikumpulkan. Setelah menganalisis data-data tersebut kemudian dicari pola-pola, tema, ketentuan, penjelasan dan kesamaan-kesamaan yang muncul.

Aktivitas diantara ketiga komponen tersebut dilaksanakan dalam bentuk interaktif dalam proses pengumpulan data dalam suatu proses siklus. Dalam bentuk ini penelitian berlangsung. Kemudian peneliti bergerak diantara 3 (tiga) komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan.

Ketiga komponen tersebut di atas, yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk seajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

G. Keabsahan Data

1. Triangulasi Sumber

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

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 pandangannya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih 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, 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 PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Profil Wilayah Penelitian

Kabupaten Luwu Utara adalah salah satu daerah di provinsi Sulawesi Selatan Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Masamba. Kabupaten Luwu Utara yang dibentuk berdasarkan UU NO.19 Tahun 1999 merupakan pecahan dari kabupaten Luwu. Saat pembentukan daerah ini memiliki luas 14.447,56 Km² dengan jumlah penduduk 442.472 jiwa namun setelah dimekarkan menjadi Kabupaten Luwu Timur pada tahun 2003 maka saat ini luas wilayah kabupaten Luwu Utara adalah 7.502,58 Km².

Secara geografis Kabupaten Luwu Utara terletak pada koordinat antara 2°30'45" sampai 2°37'30" lintang selatan dan 119°41'15" sampai 12°43'11" bujur timur. Wilayah Kabupaten Luwu Utara merupakan paling utara di provinsi Sulawesi Selatan yang terdiri dari pantai, dataran rendah hingga pegunungan dengan ketinggian antara 0-3.016 Mdpl. Wilayah selatan berupa dataran rendah dan pantai yang berbatasan langsung dengan Teluk Bone sebagian besar wilayah berupa pegunungan dengan gunung menjulang seperti gunung Tolangi, gunung Baliase, gunung Kabentonu, gunung Kambuno, gunung Tusan, gunung Tantagunta dan lainnya.

Secara administrasi Kabupaten Luwu Utara terdiri dari 12 kecamatan, 167 desa dan 4 kelurahan. Kecamatan yang berada di Kabupaten Luwu Utara :

1. Kecamatan Baebunta

2. Kecamatan Bone-bone
3. Kecamatan Limbong
4. Kecamatan Malangke Barat
5. Kecamatan Malangke
6. Kecamatan Mappedeceng
7. Kecamatan Masamba
8. Kecamatan Rampi
9. Kecamatan Sabbang
10. Kecamatan Seko
11. Kecamatan Sukamaju
12. Kecamatan Tana lili

2. Gambaran Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Utara.

a. Tugas, dan Fungsi Pegawai DPMPTSP

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Utara terbentuk pada bulan September 2016 melalui peraturan daerah Kabupaten Luwu Utara Nomor 13 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Luwu Utara yang sebelumnya bernama Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal (BPPTSPM). Beberapa peraturan yang mendasari pembentukan DPMPTSP Luwu Utara yaitu pada UU NO.25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, peraturan pemerintah NO.18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, peraturan menteri dalam negeri NO.24 Tahun

2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan peraturan menteri dalam negeri NO.20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu di daerah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi DPMPTSP sebagai instansi yang memberikan pelayanan perizinan usaha dan non usaha maupun pelayanan non perizinan, maka DPMPTSP didukung oleh struktur yang terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Kepala Bagian Tata Usaha
3. Kepala Bidang
4. Kepala Sub Bagian dan Kepala Sub Bidang

Adapun tugas pokok dan fungsi masing-masing pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Berdasarkan Peraturan Bupati Luwu Utara No.67 Tahun 2016 sebagai berikut :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu bupati dalam memimpin, merencanakan ,mengatur, memberikan petunjuk, membagi tugas, mengordinasikan, melaksanakan, mengelola dan mengendalikan penyelenggaraan sebagian urusan pemerintah daerah dibidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu:

- a. Urusan Pelayanan Administrasi
- b. Informasi
- c. Pengembangan Kinerja

- d. Pelayanan Pengaduan, Pelayanan Pengendalian Perizinan dan Jasa Usaha, Pelayanan Pengendalian Perizinan tertentu serta Pelayanan Pengendalian Non Perizinan.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengordinasikan dan mengendalikan kegiatan operasional administrasi perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, sekretaris mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perencanaan operasional sub bagian umum dan kepegawaian, sebagian keuangan sub bagian perencanaan dan pelaporan.
- b. Pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian, sub bagian keuangan, sub bagian perencanaan dan pelaporan.
- c. Pengelolaan urusan sub bagian umum dan kepegawaian, sub bagian keuangan, sub bagian perencanaan dan pelaporan.
- d. Pembinaan dan pengordinasian pelaksanaan tugas bidang, dan sub bagian umum dan sub kepegawaian, sub bagian keuangan, sub bagian perencanaan dan pelaporan.
- e. Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sub bagian umum dan kepegawaian, sub bagian keuangan, sub bagian perencanaan dan pelaporan.

- f. Pelaksanaan fungsi ke dinas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal

Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas Memimpin, Merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengelola, mengawasi, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas bidang promosi penanaman modal.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perencanaan program dan kegiatan bidang promosi penanaman modal;
- b. Pelaksanaan program dan kegiatan bidang promosi penanaman modal;
- c. Pengelolaan urusan pada bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
- d. Pembinaan dan pembagian tugas pada bidang promosi penanaman modal;
- e. pengoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan lingkup bidang promosi penanaman modal;
- f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan bidang promosi penanaman modal;
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun uraian tugas Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan program dan kegiatan bidang promosi penanaman modal;
DPMPTSP |Rencana Strategis 2017-2021
- b. Melaksanakan program dan kegiatan bidang promosi penanaman modal;
- c. Mengoordinasikan, mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan program dan kegiatan bidang promosi penanaman modal;
- d. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan tugas aparatur pada bidang promosi penanaman modal;
- e. Mengelola program dan kegiatan secara optimal dalam pencapaian indikator sasaran di bidang promosi penanaman modal;
- f. Melaksanakan penyusunan pedoman dan standar operasional prosedur pada bidang promosi penanaman modal;
- g. Melaksanakan penyusunan kebijakan pada bidang promosi penanaman modal;

4. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal

Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal mempunyai tugas Memimpin, Merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengelola, mengawasi, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- b. Pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- c. Pembinaan dan pembagian tugas pada Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- d. Pengoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan lingkup Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

DPMPTSP |Rencana Strategis 2017-2021

Adapun uraian tugas Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal sebagai berikut :

- a. Merencanakan program dan kegiatan bidang promosi penanaman modal;
- b. Melaksanakan program dan kegiatan Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- c. Mengoordinasikan, mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan program dan kegiatan bidang pengembangan iklim penanaman modal;

- d. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan tugas aparatur pada Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- e. Melaksanakan penyusunan pedoman dan standar operasional prosedur pada Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- f. Melaksanakan penyusunan kebijakan pada Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
- g. Menyusun regulasi tentang penanaman modal sesuai standar dan ketentuan peraturan perundang – undangan.

5. Kepala Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal

Kepala Bidang Panas Bumi mempunyai tugas Memimpin, Merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengelola, mengawasi, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas Bidang Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, Kepala Bidang Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal;
- b. Pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal;
- c. Pengelolaan urusan pada Bidang Pengolahan Data dan Informasi Penanaman Modal;

6. Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas Memimpin, Merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengelola, mengawasi, mengendalikan, DPMPSTP |Rencana Strategis 2017-2021 mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas bidang pelayanan perizinan dan non perizinan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perencanaan program dan kegiatanbidang pelayanan perizinan dan non perizinan;
- b. Pelaksanaan program dan kegiatan bidang pelayanan perizinan dan non perizinaan;
- c. Pembinaan dan pembagian tugas pada bidang pelayanan perizinan dan non perizinan;
- d. Pengoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan lingkup

Adapun uraian tugas Kepala Bidang Pelayanan perizinan dan non perizinansebagai berikut :

- a. Merencanakan program dan kegiatan bidang pelayanan perizinan dan non perizinan;
- b. Melaksanakan program dan kegiatan bidang pelayanan perizinan dan non perizinan;

- c. Mengoordinasikan, mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan program dan kegiatan bidang pelayanan perizinan dan non perizinan;
- d. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan tugas aparatur pada bidang pelayanan perizinan dan non perizinan;

7. Kepala Bidang Pengaduan, Pengendalian Data dan Pelaporan

Kepala Bidang Pengaduan, pengendalian data dan pelaporan mempunyai tugas memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengelola, mengawasi, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas bidang pengaduan, pengendalian data dan pelaporan.

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang pengaduan, pengendalian data dan pelaporan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perencanaan program dan kegiatan bidang pengaduan, pengendalian data dan pelaporan;
- b. Pelaksanaan program dan kegiatan bidang pengaduan, pengendalian data dan pelaporan;
- c. Pembinaan dan pembagian tugas pada bidang pengaduan, pengendalian data dan pelaporan.

b. Sumber Daya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya DPMPTSP didukung oleh sumber daya yang dimanfaatkan dan digunakan secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Luwu Utara tentang pembentukan DPMPTSP, maka ditempatkan aparat pegawai negeri sipil lingkup pemkab. Luwu Utara untuk melaksanakan tugas pelayanan DPMPTSP, baik untuk mengisi jabatan struktural maupun teknis fungsional DPMPTSP.

Jumlah personil DPMPTSP pada tahun 2016 sebanyak 35 orang PNS dan 13 orang Non PNS.

Tabel 1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan

No	Pangkat / Golongan	Jumlah	Keterangan
1.	Pembina Utama Muda/IV.c	1	
2.	Pembina TK.1/IV.b	1	
3.	Pembina / IV.a	2	
4.	Penata TK.1/III.d	5	
5.	Penata /III.c	3	
6.	Penata Muda TK.1/III.b	8	
7.	Penata Muda/III.a	11	
8.	Pengatur /II.c	2	
9.	Pengatur Muda TK.1/II.b	3	
10.	Non PNS	13	
	Jumlah	49	

Sumber : DPMPTSP, Rencana Strategis 2017-2021

Tabel 2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Strata II	1
2.	Strata I	29
3.	Diploma	0
4.	SMA	6
	Jumlah	36

Sumber : DPMPTSP, Rencana Strategis 2017-2021

Tabel 3. Jumlah PNS Berdasarkan Jenjang Diklat Struktural

No	Diklat Penjenjangan	Jumlah
1.	SPATI/LEMHANAS	0
2.	PIM.Tk II	1
3.	PIM.Tk III	3
4.	PIM.Tk IV	5
5.	Non Diklat	27
	Jumlah	36

Sumber : DPMPTSP, Rencana Strategis 2017-2021

Tabel 4. Keadaan Sarana Dan Prasarana DPMPTSP

No	Jenis Barang	Jumlah	Keadaan
1.	Kendaraan Roda Empat	1	Baik
2.	Kendaraan Roda Dua	1	Baik
3.	GPS	16	Baik
4.	Mesin Ketik Manual	1	Baik
5.	Lemari Besi	2	Baik
6.	Lemari Kaca	1	Baik
7.	Kursi Besi	1	Baik
8.	Meja Reseption	1	Baik
9.	Meja Panjang	1	Baik
10.	Meja Rapat	1	Baik
11.	Sopa	1	Baik
12.	Bangku Tunggu	2	Baik
13.	AC Split	4	Baik
14.	TV	3	Baik
15.	Sound Sistem	1	Baik
16.	Handicam	1	Baik

17.	Main Prame	1	Baik
18.	PC Unit	7	Baik
19.	Laptop	4	Baik
20.	Natebook	5	Baik
21.	Monitor	1	Baik
22.	Printer	8	Baik
23.	Server	1	Baik
24.	HUB	1	Baik
25.	Meja Kerja Pejabat Eselon II	1	Baik
26.	Meja Kerja Pejabat Eselon IV	16	Baik
27.	Kursi Hadap Depan Meja Kerja Pejabat	9	Baik
28.	Proyektor	1	Baik
29.	Kursi Kerja Pejabat Eselon II	1	Baik
30.	Kursi Kerja Pejabat Eselon IV	12	Baik
31.	UPS	2	Baik
32.	PC Dekstop	1	Rusak Berat
33.	CCTV	1	Baik
34.	Kamera	2	Baik

Sumber : DPMPTSP, Rencana Strategis 2017-2021

3. Visi Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Utara

“Luwu Utara yang religius dengan pembangunan berkualitas dan merata yang berlandaskan kearifan lokal”

Misi 1 : Mewujudkan masyarakat yang religius, tata kelola pemerintahan yang baik, dan komonitas adat yang berdaya.

2 : Mewujudkan kemandirian ekonomi, iklim,investasi yang kondusif dan daya tarik pariwisata.

B. Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil Dan Mikro (UKM) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Inovasi pelayanan dikatakan sebagai inisiatif terobosan baru dari instansi atau lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif

terbosan tersebut terletak pada kebaruan (*Novelti*). Prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yang merupakan keunikan yang khas berbeda dengan yang lain. Adapun inovasi yang digagas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Luwu Utara sebagai Berikut:

1. Klinik Perizinan

Klinik Perizinan adalah suatu terobosan baru yang digagas oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Klinik perizinan berfungsi sebagai tempat aduan dan wadah memproses perizinan serta memudahkan masyarakat dalam mengurus izin usaha maupun izin bangunan.

Wawancara penulis dengan salah satu Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara dengan pertanyaan mengenai Klinik Perizinan. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Dikantor ini sekarang ada terobosan baru dari DPMPTSP yaitu klinik perizinan yang baru-baru kami resmikan di Aula Kantor Camat Malangke Barat. Kegunaan Klinik Perizinan ini sebagai tempat aduan dan wadah memproses perizinan. Jadi masyarakat yang ada di daerah Malangke tidak usah lagi ke kantor DPMPTSP yang ada di Kabupaten cukup saja datang di Kantor Camat Malangke Barat dan surat izin usahanya bisa diproses”(Hasil wawancara AY, 01 Maret 2018).

Hasil Wawancara diatas terkait Klinik Perizinan maka penulis menyimpulkan bahwa Kepala Dinas DPMPTSP Kabupten Luwu Utara memberikan informasi tentang terobosan baru yang digagas oleh DPMPTSP Luwu Utara yang berfungsi sebagai wadah masyarakat dalam memproses izin usahanya.

Wawancara penulis dengan salah satu pegawai Kasie Pengaduan dan Informasi Pelayanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara dengan pertanyaan mengenai Klinik Perizinan. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Klinik Perizinan adalah terobosan baru yang di gagas oleh DPMTSP Luwu utara, jadi kegunaanya untuk lebih mempermudah masyarakat mengurus surat izin usaha serta memperpanjang izin usaha yang terkhususnya daerah malangke” (Hasil wawancara AM, 12 Maret 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Klinik Perizinan maka penulis menyimpulkan bahwa pegawai Kasie Pengaduan dan Informasi Pelayanan di kantor DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara memberikan pelayanan yang mudah dijangkau masyarakat terpencil khususnya Kecamatan Malangke, mereka bisa mengurus maupun memperpanjang izin usahanya dengan cepat dan mudah tanpa harus ke kantor DMPTSP yang ada di Kabupaten.

Wawancara penulis dengan salah satu pegawai Klinik Perizinan di kantor kecamatan Malangke Barat dengan pertanyaan mengenai Klinik Perizinan. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Pengurusan surta izin usaha sama saja di kantor DPMPTSP yang ada di Masamba dan alurnya sama, berkas pemohon kami terima dan diproses jika sudah bersyarat secara administrasi dan berkasnya langsung kami proses” (Hasil wawancara DM, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Klinik Perizinan maka penulis menyimpulkan bahwa pegawai Klinik Perizinan yang ada di kantor Malangke Barat memberikan alur pelayanan surat izin usaha dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus surat izin usahanya serta memperpanjang surat izi usahanya.

Wawancara penulis dengan salah satu pegawai Klinik Perizinan di kantor kecamatan Malangke Barat dengan pertanyaan mengenai Klinik Perizinan. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Disini sekarang ada namanya Klinik Perizinan, Klinik Perizinan ini adalah tempat warga mengurus izin usahanya dan memperpanjang surat izin usahanya serta pengurusan cukup mudah, alurnya sama yang ada di kantor DPMPTSP yang ada di Masamba jadi warga yang ada di Malangke tidak perlu lagi ke kantor DPMPTSP yang ada di Masamba”(Hasil wawancara HW, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Klinik Perizinan maka penulis menyimpulkan bahwa masyarakat mengalami kemudahan dalam pengurusan surat izin usaha ataupun memperpanjang surat izin usahanya dan masyarakat merasa terbantu dengan adanya Klinik Perizinan yang digagas oleh DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara.

Wawancara penulis dengan salah satu pegawai Klinik Perizinan di kantor kecamatan Malangke Barat dengan pertanyaan mengenai Klinik Perizinan. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Klinik Perizinan disini adalah terobosan baru jadi masyarakat tidak perlu lagi ke kantor yang ada di Masamba jadi kalau mau urus surat izin bangunan dan surat izin usahanya cukup saja datang di kantor di Kecamatan Malangke dan berkasnya sudah kami bisa proses, selama dibukanya Klinik ini sudah ada 28 orang yang datang mengurus surat izin tempat usaha, izin bangunan dan memperpanjangnya”(Hasil wawancara SA, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Klinik Perizinan maka penulis menyimpulkan bahwa Klinik yang ada di Kecamatan Malangke sangat membantu masyarakat dalam pengurusan surat izin usaha ataupun memperpanjangnya.

Wawancara penulis dengan salah satu Masyarakat yang ada di Kecamatan Malangke dengan pertanyaan mengenai Klinik Perizinan. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Saya merasa terbantu dengan adanya Kinik Perizinan yang ada di kantor Kecamatan Malangke Barat, jadi saya tidak perlu lagi ke Masamba untuk mengurus surat izin usaha saya dan pegawainya begitu juga ramah serta membantu permasalahan yang tidak saya mengerti”(Hasil wawancara AM, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Klinik Perizinan maka penulis menyimpulkan bahwa Masyarakat sangat puas dengan pelayanan yang ada di Klinik Perizinan dan meras terbantu dengan adanya terobosan ini.

Wawancara penulis dengan salah satu Masyarakat yang ada di Kecamatan Malangke dengan pertanyaan mengenai Klinik Perizinan. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Dengan adanya Klinik Perizinan yang digagas oleh DPMPTSP di Kecamatan Malangke Barat sangat membatu masyarakat terutama bagi saya, kemarin saya datang mengurus surat izin usahaku, yang awalnya dulu saya pikir dalam mengurus surat izin usaha perlu memakan waktu lama tapi ternyata di Klinik Perizinan yang ada di Malangke ini dalam satu hari izin usaha bisa langsung jadi”(Hasil wawancara MF, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Klinik Perizinan dengan salah satu Masyarakat maka penulis menyimpulkan bahwa Masyarakat yang ada di Malangke Barat tidak susah lagi atau tidak mengalami kesulitan dalam pengurusan surat izin usaha.

2. Perizinan Online

Perizinan Online adalah suatu aplikasi sistem untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, transparan dan masyarakat tidak perlu lagi ke kantor untuk mengurus surat izin usaha dan izin bangunan.

Wawancara penulis dengan salah satu Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara dengan pertanyaan mengenai Perizinan Online. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Selain Klinik Perizinan, kami juga mempunyai terobosan baru yaitu Perizinan Online dimana memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan transparan, serta masyarakat cukup saja membuka website DPMPTSP Luwu Utara dan didalam Website itu ada beberapa sistem yang bisa masyarakat buka”(Hasil wawancara AY, 01 Maret 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Perizinan Online maka penulis menyimpulkan bahwa Kepala Dinas DPMPTSP memberikan pelayanan yang sangat mudah dan transparan kepada masyarakat yang mau mengurus surat izin usaha serta memberikan informasi tentang terobosan baru yakni Perizinan Online.

Wawancara penulis dengan salah satu pegawai Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara dengan pertanyaan mengenai Perizinan Online. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Aplikasi Perizinan Online ini sangat membantu masyarakat yang akan melakukan permohonan izin secara online tanpa perlu ke Kantor DPMPTSP sebagai bagian dari upaya mendekatkan masyarakat dan menghindari adanya tatap muka langsung pelayanan izin sehingga terhindar dari pungli”(Hasil wawancara TS, 12 Maret 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Perizinan Online maka penulis menyimpulkan bahwa Kabid Perizinan dan Non Perizinan di Kantor DPMPTSP dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat dan transparan.

Wawancara penulis dengan salah satu Masyarakat yang ada di Kabupaten Luwu Utara mengenai Perizinan Online. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Bagi saya aplikasi Perizina Online ini sangat membantu saya dalam mengurus surat izin usaha karena saya bisa mengurus surat izin usaha hanya dengan membuka aplikasi tersebut tanpa harus datang ke kantor dan alur pengurusannya juga sangat jelas dan transparan”(Hasil wawancara RS, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas terkait perizinan online dengan salah satu masyarakat yang ada di Luwu Utara penulis menyimpulkan bahwa perizinan online sangat membantu dan mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat izin usahanya maupun memperpanjangnya.

Wawancara penulis dengan salah satu Masyarakat yang ada di Kabupaten Luwu Utara mengenai Perizinan Online. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“ Perizinan Online ini sangat simpel bagi saya dalam hal pengurusan izin usaha karena kita bisa mengurus dimana saja cukup dengan membuka saja aplikasinya. Dalam aplikasinya semua sudah tertera dengan jelas langkah-langkah pengurusannya”(Hasil wawancara LH, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas terkait perizinan online dengan salah satu masyarakat yang ada di Luwu Utara penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya perizinan online masyarakat merasa terbantu terutama masyarakat yang tidak sempat mengurus

surat izin usahanya maupun memperpanjang izin usahanya, cukup membuka aplikasinya saja.

Wawancara penulis dengan salah satu Masyarakat yang ada di Kabupaten Luwu Utara mengenai Perizinan Online. Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Saya merupakan pengusaha pertama kali saya mengetahui perizinan online ini dari teman saya yang kerja di kantor DPMPTSP yang ada di Masamba jadi kalau mau urus surat izin usahanya cukup membuka aplikasinya dan dikasih petunjuk jika sudah membuka aplikasinya”(Hasil wawancara MI, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas terkait perizinan online dengan salah satu masyarakat yang ada di Luwu Utara penulis menyimpulkan bahwa pegawai DPMPTSP telah memberikan terobosan baru kepada masyarakat tentang Perizinan Online jadi masyarakat tidak perlu lagi ke kantor mengurus surat izin usahanya.

C. Alur Pelayanan Izin Usaha Kecil Dan Mikro (UKM) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Utara.



KETERANGAN :

- Nomor 1 mengajukan permohonan;
- Nomor 2 memberi informasi, menerima, memverifikasi, dan mendaftarkan/menginput berkas pemohon bila lengkap (layak) secara administrasi dan atau mengembalikan berkas pemohon jika tidak lengkap/tidak layak secara administrasi;
- Nomor 3 menerima berkas permohonan dari Nomor 2 untuk dilakukan penginputan ke dalam aplikasi SPIPISE sekaligus mencetak atas perintah Nomor 4;
- Nomor 4 menerima berkas permohonan dan draft izin dari Nomor 3 untuk diparaf;
- Nomor 5 menerima dan memaraf draft izin yang telah diparaf dari Nomor 4;
- Nomor 6 menerima dan menandatangani draft izin dari Nomor 5 yang telah terparaf;
- Nomor 2 menerima surat izin dari Nomor 6 yang telah ditandatangani untuk distempel, diregister dan diserahkan ke Nomor 1.

1. Pemohon mencari informasi/ memasukkan berkas permohonan di loket Front Office.
2. Petugas loket Front Office memberi informasi dan menerima berkas bila bersyarat secara administrasi.
3. Kasi dan Kabid Perizinan memproses berkas pemohon setelah mendapatkan rekomendasi teknis layak atau tidaknya dari staf /Tim Teknis (berkas dikembalikan/ditolak pada pemohon bila tidak layak).
4. Staf mengimput berkas permohonan.
5. Staf mencetak draft izin atas perintah kabid perizinan.
6. Sekertaris memaraf draft izin yang telah terparaf oleh Kasi dan Kabid Perizinan
7. Kepala Dinas Menandatangani draft izin yang telah memenuhi syarat, Kemudian izin usaha diregister dan diserahkan kembali kepada pemohon.

Wawancara penulis dengan salah satu Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara dengan pertanyaan mengenai Alur Pelayanan Izin Usaha. Hal dikemukakan oleh informan adalah :

“Pemohon/ investor membawa berkasnya dan memberikan kepada pegawai kami peserta diproses diterimanya berkas pemohon atau tidak, kemudian diberikan kepada Back Office kemudian melakukan pengimputan sekaligus mencetak dan Kasi/Kabid Perizinan selanjutnya menerima berkas pemohon dan draft izin dari Back Office untuk diparaf, setelah itu menerima dan memaraf draft izin yang telah diparaf oleh Kabid/Kasi Perizinan, kemudian memberikan kepada Kepala Dinas untuk menandatangani draft izin dari skertaris yang telah terparaf setelah itu menerima surat izin dari Kepala Dinas yang telah ditandatangani untuk distempel, dirigister dan diserahkan kepada pemohon”(Hasil wawancara AY, 01 Maret 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Alur Pelayanan Perizinan Izin Usaha maka penulis menyimpulkan bahwa Kepala Dinas DPMPTSP Luwu Utara telah memberikan alur proses untuk pembuatan surat izin usaha yang dan memperpanjang surat izin usahanya sudah sesuai dengan SOP.

Wawancara penulis dengan salah satu Pegawai Pengelola SIM Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dengan pertanyaan mengenai Alur Pelayanan Izin Usaha. Hal dikemukakan oleh informan adalah :

“ Dalam proses pelayanan izin usaha dikantor kami sudah sesuai dengan prosedur dimana jika ada masyarakat yang datang untuk mengurus surat izin usaha ataupun untuk memperpanjang izin usahanya, kami selalu melayani dengan cepat sesuai dengan alur yang sudah ada dimana seluruh pegawai bekerja dengan posisinya masing-masing untuk mempercepat pemohon mendapatkan surat izin usahanya”(Hasil wawancara PP, 01 Maret 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Alur Pelayanan Izin Usaha maka penulis menyimpulkan bahwa Pegawai Pengelola SIM Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dalam Melayani pemohon yang mengurus surat izin usahanya sudah sesuai dengan prosedur.

Wawancara penulis dengan salah satu Pegawai Pengadministrasian Perizinan dengan pertanyaan mengenai Alur Pelayanan Izin Usaha. Hal dikemukakan oleh informan adalah :

“Pelayanan perizinan di kantor kami itu syaratnya muda tidak menyusahkan masyarakat dan alur pelayanannya juga tidak begitu panjang, cukup masyarakat membawa berkasnya dan kami proses berkas sesuai dengan administrasi”(Hasil wawancara HS, 27 Maret 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Alur Pelayanan Izin Usaha maka penulis menyimpulkan bahwa alur proses pelayanan perizinan yang ada di DPMPTSP itu

persyaratannya mudah dan jelas, kemudian alur pengurusan yang tidak begitu panjang, tidak berbelit-belit dan memberi kemudahan kepada masyarakat.

Wawancara penulis dengan salah satu Pegawai Kabid Pengaduan Pengendalian Data dan Pelaporan dengan pertanyaan mengenai Alur Pelayanan Izin Usaha. Hal dikemukakan oleh informan adalah :

“ Kami disini memberikan pelayanan yang jelas, mudah, ramah, dan tidak berbelit-belit. Kami disini juga menyiapkan beberapa loket sehingga memudahkan pelayanan selain itu fasilitas dikantor cukup baik sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam pengurusan perizinan”(Hasil wawancara RK, 27 Maret 2018).

Hasil wawancara diatas terkait Alur Pelayanan Izin usaha maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan DPMPTSP itu ramah, mudah, jelas dan tidak berbelit-belit.

Wawancara penulis dengan salah satu Masyarakat dengan pertanyaan mengenai Alur Pelayanan Izin Usaha. Hal dikemukakan oleh informan adalah :

“Kebetulan kemarin saya urus perpanjangan surat izin SITU ,aparatur pelayanan di DPMPTSP membantu proses perpanjangan, jadi saya tinggal memberikan surat izin yang telah mati lalu kemudian mereka mengurus surat tersebut sampai terbitnya surat izin SITU saya, kemudian prosedur pelayanan yang diberikan itu lancar tidak ada masalah sama sekali, jadi menurut saya kinerja pegawai DPMPTSP itu lumayan baik, cepat dan jelas”(Hasil wawancara VS, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas terkait dengan Alur Pelayanan Izin Usaha maka penulis menyimpulkan bahwa Bapak Vince Sandi dalam melakukan pengurusan perizinan dipermudah oleh aparatur DPMPTSP.

Wawancara penulis dengan salah satu Masyarakat dengan pertanyaan mengenai Alur Pelayanan Izin Usaha. Hal dikemukakan oleh informan adalah :

“Prosedur pelayanan di DPMPTSP itu lancar, tidak ada masalah jadi menurut saya untuk saat ini pelayanan yang diberikan itu cukup bagus, kalau bisa ditingkatkan lagi, kami selaku masyarakat akan lebih senang”(Hasil wawancara AM, 06 Oktober 2018,).

Hasil wawancara diatas menunjukkan respon yang positif terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur pelayanan di DPMPTSP telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Wawancara penulis dengan salah satu Masyarakat dengan pertanyaan mengenai Alur Pelayanan Izin Usaha. Hal dikemukakan oleh informan adalah :

“Pelayanan yang diberikan jelas, mudah, ramah dan pelayanan terpadu satu pintu kan, ada persyaratan yang kita penuhi setelah itu kita kesana mengurus berkas, disana tersedia banyak loket sehingga memudahkan pelayanan selain itu fasilitas disana cukup baik sehingga memberikan kenyamanan bagi saya dalam mengurus perizinan”(Hasil wawancara HN, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa Ibu Hardiana Nasir merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP dan diberikan fasilitas yang cukup mendukung.

Wawancara penulis dengan salah satu Masyarakat dengan pertanyaan mengenai Alur Pelayanan Izin Usaha. Hal dikemukakan oleh informan adalah :

“Menurut saya pelayanan perizinan di DPMPTSP sudah cukup bagus karena kita diarahkan ke loket dimana diloket sudah jelas prosedur atau tata cara mengurus surat izin serta aparatur DPMPTSP membantu apabila ada kesulitan atau hal-hal yang tidak saya pahami”(Hasil wawancara RM, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa Ibu Rina Marlina tidak mengalami kesulitan dalam mengurus surat izin usahanya di DPMPTSP karena Ibu Rina Marlina cukup merasa terbantu oleh aparatur yang ada di kantor.

Wawancara penulis dengan salah satu Masyarakat dengan pertanyaan mengenai Alur Pelayanan Izin Usaha. Hal dikemukakan oleh informan adalah :

“Bagi saya pelayanan yang ada di kantor DPMPTSP khususnya pelayanan dalam pengurusan surat izin usaha sudah sangat bagus dan alur pelayanannya sangat jelas serta pegawai yang ada di kantor ramah-ramah , selalu membantu apabila ada yang tidak dimengerti atau dipahami selama proses pengurusan perizinan”(Hasil wawancara SS, 06 Oktober 2018).

Hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan di kantor DPMPTSP sudah cukup bagus itu dirasakan sendiri oleh Bapak Syahrul S ketika memperpanjang izin usahanya.

Dari berbagai hasil wawancara yang kemudian penulis terima dari para informan seperti Kepala Dinas DPMPTSP, Kabid pengaduan Pengendalian Data dan Pelaporan, Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Kabid Pengaduan dan Informan Layanan, Kasie Pelayanan Perizinan Penanaman Modal dan Sektoral, Pengadministrasian Perizinan, Pengelola SIM Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dan Analis Pengusaha dan Pelayanan serta beberapa masyarakat diantaranya Vince Siandi, Andi Mase, Syahrul S, Hardiana Nasir dan Rina Marliana, maka penulis menyimpulkan bahwa Alur Pelayanan perizinan yang ada di kantor DPMPTSP Sudah sangat bagus serta kemudahan dan keramahan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keterlibatan/transparansi pelayanan dan kenyamanan lingkungan pelayanan semua dirasakan masyarakat selama proses pengurusan perizinan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Inovasi yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara ada 2 yaitu klinik perizinan dan perizinan online. Kedua inovasi tersebut adalah terobosan baru yang di gagas oleh DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara. Dimana terobosan ini berfungsi sebagai wadah atau tempat mengurus izin usaha maupun izin bangunan lebih gampang dan pemerintah daerah terus berbenah dan melengkapi kebutuhan masyarakat Kabupaten Luwu Utara serta kedua terobosan ini hampir sama sistemnya yang ada dikantor DPMPTSP . Dengan adanya terobosan ini masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor DPMPTSP untuk mengurus surat izin usaha ataupun memperpanjang izin usahanya, cukup dengan datang saja di Klinik Perizinan atau bisa juga melalui aplikasi Perizinan Online. Dengan begitu masyarakat merasakan kepuasan tersendiri dengan adanya kedua terobosan tersebut karena bagi mereka mengurus surat izin usaha sudah tidak ribet lagi.
2. Alur pelayanan izin usaha kecil dan mikro di Kantor DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara alurnya sudah jelas, petugas memberikan keramahan kepada masyarakat dan kenyamanan serta alur pelayanan izin usaha sudah sesuai standar operasional prosedur (SOP). Di Kantor DPMPTSP terdapat beberapa loket

pengurusan perizinan sehingga masyarakat dalam memperoses izin usahanya tidak perlu mengantri terlalu lama.

B. Saran

Dari beberapa kesimpulan diatas, penulis mengutip beberapa saran sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara diharapkan dapat Melauching Klinik Perizinan di semua Kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Utara yang terkhususnya daerah terpencil.
2. Pegawai DPMPTSP Luwu Utara harus tetap mengutamakan kenyamanan dan kepuasan masyarakat baik pada proses pengurusan surat izin usaha maupun memperpanjang izin usahanya serta kedepannya harus tetap mengupayakan pelayanan yang baik Serta tetap harus meningkatkan alur pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahman, Eeng dan Indriani, Epi. 2007. *Ekonomi dan Akuntansi: Membina Kompetensi Ekonomi*. Penerbit Grafindo Media Pratama, Bandung.
- Badan Pusat Statistik Kota Makassar. 2014. *Makassar dalam Angka 2014*. Makassar: Badan Pusat Statistik Kota Makassar.
- Bryson, John M. 2011. *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Departemen Pendidikan Nasional.2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta
- Makmur. 2013. *Teori Manajemen Strategik*. Jakarta: Refika Aditama.
- McClelland, David. 1961. *The Achieving Society*. New Jersey: D. Van Nostrand.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, M.W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ndraha, Talidzuhu. 2011. *Kybernology, Ilmu Pemerintahan Baru I*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, Talidzuhu. 2005. *Kybernology, Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Osborne, David dan Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM.
- Pudyatmoko, Y.S. 2009. *Perizinan: Problem dan Upaya Pembinaan*. Jakarta: Grasindo.
- Rangkuti, Fredy. 2006. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Salusu, J. 2003. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Setiyono, Budi. 2014. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik*. Yogyakarta: CAPS.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Usman, Rachmadi. 2000. *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*. Jakarta: Djambatan.

Perundang-undangan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Luwu Utara

Sugiyono. 2013 .Metode Penelitian Kualitatif .Bandung : Alfabeta

Yogi, Lembaga Administrasi Negara 2007: 115

Biografi Penulis



Nama Suriadi tempat tanggal lahir, Baku-Baku 25 Juni 1992. Merupakan anak dari pasangan Usman dan Junaisa, anak kedua dari lima bersaudara. Masuk kejenjang tingkat sekolah dasar di SDN 145 Baku-Baku pada tahun 1999 dan tamat pada tahun 2005, selanjutnya penulis melanjutkan pada tingkat sekolah menengah pertama di MTs Al Muhajidin Baku-Baku pada

Tahun 2005 dan menyelesaikan study pada tahun 2008. Penulis kemudian melanjutkan ke tingkat sekolah kejuruan di SMKN 1 Masamba pada tahun 2008 dan tamat pada tahun 2011. Pada jenjang perguruan tinggi penulis tercatat sebagai mahasiswa Jurusan Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar pada tahun 2011 dan sekarang sedang menyusun Skripsi sebagai suatu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata I (S1) dengan mengangkat judul *Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil dan Mikro (UKM) di kabupaten luwu utara*. Pengalaman organisasi yang ditekuni penulis pada kegiatan kelembagaan kemahasiswaan salah satunya tergabung sebagai anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Negara (HUMANIERA), Kabid Kekaryaannya di Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Sospol cabang Gowa Raya, Pengurus Gerakan Mahasiswa Laksar Merah Putih Sul-Sel (GEMA LMP SUL-SEL). Pada akhirnya penulis mengharapkan apa yang menjadi hasil penelitiannya menjadi sebuah bahan literasi untuk menambah pengetahuan dan sebuah bahan bagi pemerintah daerah Kabupaten Luwu Utara.