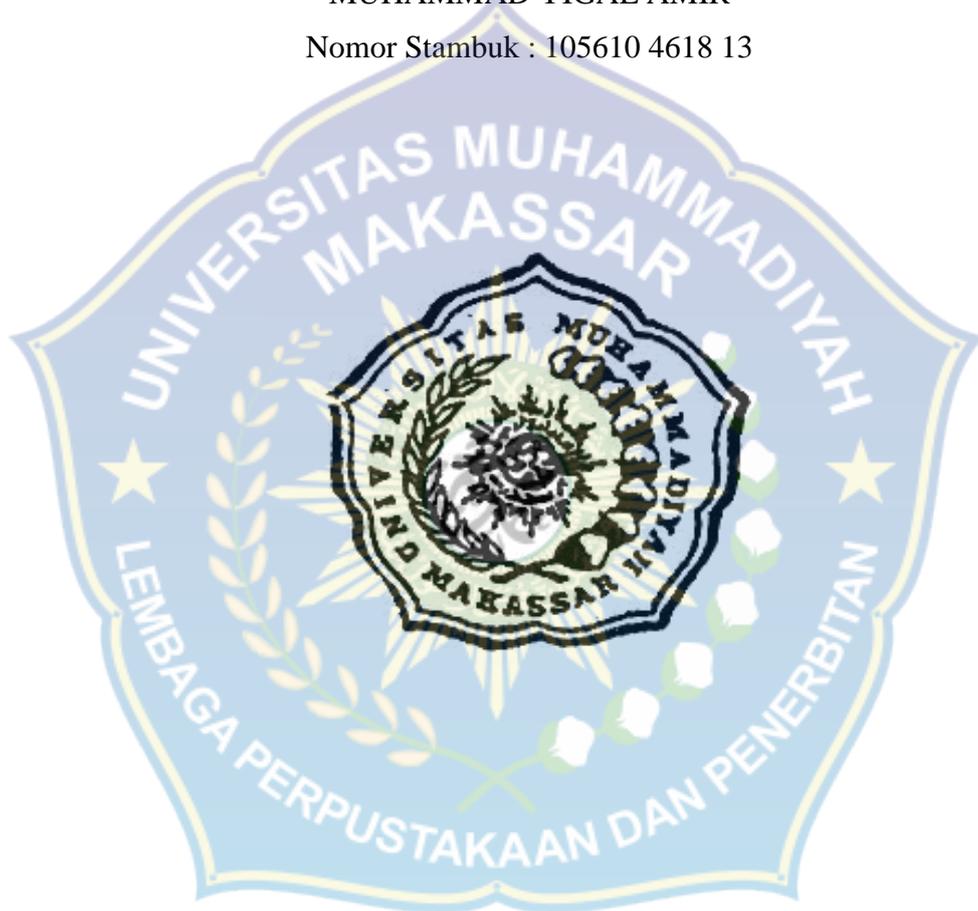


**AKUNTABILITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN
(SIUP) DI KOTA MAKASSAR**

MUHAMMAD YIGAL AMIR
Nomor Stambuk : 105610 4618 13



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

2019

**AKUNTABILITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN
(SIUP) DI KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

MUHAMMAD YIGAL AMIR

Nomor Stambuk : 105610 4618 13

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2019

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Akuntabilitas Pelayanan Surat Izin Usaha
Perdagangan (SIUP) di Kota Makassar.

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD YIGAL AMIR

Nomor Stambuk : 105610 4618 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Dr. H. Muhammadiyah, M.M.

Pembimbing II

Drs. Ansyari Mone, M.Pd.

Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar



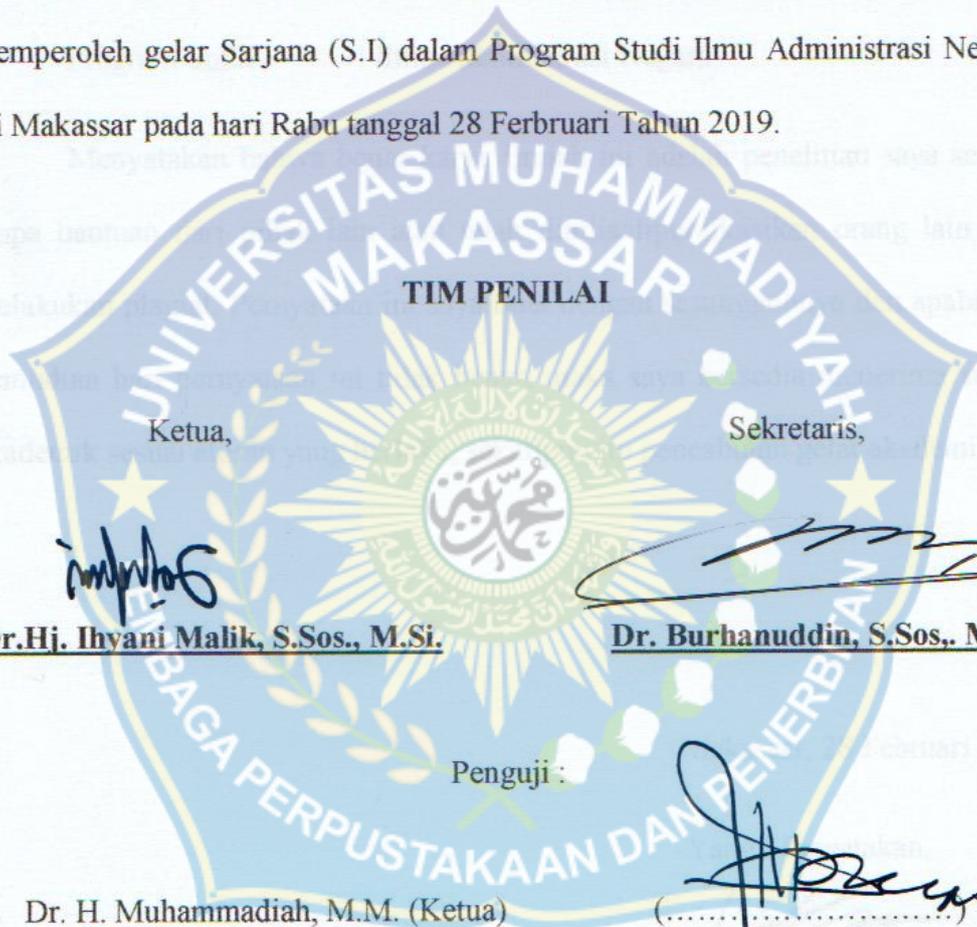
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si.

Ketua Prodi
Ilmu Administrasi Negara

Nasrulhaq, S.Sos., MPA.

LEMBAR PERNYATAAN **PENERIMAAN TIM** ARYA BILAHARI

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 0012/FSP/A.4-VIII/II/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada hari Rabu tanggal 28 Ferbruari Tahun 2019.



Ketua,

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

Sekretaris,

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

Penguji :

1. Dr. H. Muhammadiyah, M.M. (Ketua)

2. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si.

3. Drs. Ruskin Azikin, M.M.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhammad Yigal Amir

Nomor Stambuk : 105610 46 18 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 28 Februari 2019

Yang Menyatakan,



Muhammad Yigal Amir

ABSTRAK

Muhammad Yigal Amir. Akuntabilitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Kota Makassar (dibimbing oleh Muhammadiyah dan Ansyari Mone)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas pelayanan surat izin usaha perdagangan (siup) di kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu wawancara dengan 8 orang informan, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian di tinjau dari aspek responsif, pelayanan SIUP di DPM-PTSP Kota Makassar menunjukkan bahwa pegawai cukup responsif. Hal terlihat dari daya tanggap pegawai kepada masyarakat serta sikap yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Namun dari segi prosedur, biaya, serta jangka pelayanan belum terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari belum adanya kesesuaian prosedur, biaya, serta waktu yang ditetapkan pada standar pelayanan dengan yang diterima masyarakat.

Kata Kunci: Akuntabilitas dan Izin Usaha



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang”

Assalamu ‘Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Akuntabilitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kota Makassar”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang penulis ajukan sebagai isyarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Ucapan terimakasih pertama-tama penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, Ayahanda tercinta **Amir Haji Sulaeman Ropu** dan Ibunda tercinta **Sukmawati Ngugi** Atas dukungan, semangat serta do’a-nya yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis agar senantiasa diberikan kemudahan dan kelancaran setiap segala urusannya. Terima Kasih atas segala perjuangan dan pengorbanannya, semoga Ayahanda dan Ibunda senantiasa dirahmati oleh Allah ‘Azza Wa Jalla. Kepada Ibuku dan teman dekatku yang selalu mengantar penulis bimbingan dan memberikan semangat dalam segala bentuk tingkahlaku yang tidak bisa tertebak untuk mengalihkan rasa lelah dalam proses penyusunan skripsi ini, Ibunda tercinta **Sukmawati Ngugi** Dan **Rezky Amaliah Bahtiar Ngai**, Terimakasih atas semua bentuk perhatian, motivasi serta semangat selama penulisan skripsi ini.

Banyaknya tantangan dan hambatan yang harus penulis hadapi dalam penyelesaian skripsi ini dan menyadari bahwa hal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang selalu mengarahkan penulis untuk mencapai dan memperoleh kebenaran untuk menyelesaikan skripsi ini. Izinkan penulis untuk memberikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, maka dari ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, S.E., M.M.** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak **Dr. H. Muhammadiyah, M.M.** selaku Pembimbing I dan Bapak **Drs. Ansyari Mone, M.Pd.** selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibunda **Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kakanda **Nasrul Haq, S.Sos., M.PA.** selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara dan Kakanda **Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap.** selaku sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah sudi berbagi ilmunya kepada penulis selama ini.

6. Para pihak Dinas/Instansi yang ada pada lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Buat teman-teman seangkatan yang telah menemani, menyemangati penulis, serta selalu memberikan dukungan dan dorongan kepada saya selama ini, **Wadin, Safar, Anca, Sardiman.**
8. Buat **Rezky amaliah Bahtiar Ngai** yang senantiasa memberikan bantuan yang tiada ternilai baik moral maupun materi kepada penulis.
9. Kepada seluruh keluarga besar **SOSPOL Universitas Muhammadiyah Makassar** terutama kepada Aliansi seperjuangan **ANGKATAN 2013** yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis sangat harapkan. Semoga karya skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

WassalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, Februari 2019



Muhammad Yigal Amir

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Penerimaan TIM	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Konsep Akuntabilitas	10
1. Akuntabilitas	10
2. Jenis-Jenis Akuntabilitas	14
3. Indikator Akuntabilitas.....	18
B. Konsep Pelayanan Publik.....	20
1. Pelayanan	20
2. Pelayanan Publik	23
3. Pelayanan Perizinan	29

C. Kerangka Pikir	33
D. Fokus Penelitian.....	34
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	35
BAB III. METODE PENELITIAN.....	36
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	36
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	36
C. Sumber Data.....	37
D. Informan.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data.....	38
G. Pengabsahan Data	39
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi atau Karakteristik Objek Penelitian	41
B. Akuntabilitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di DPM-PTSP Kota Makassar.....	56
1. Prosedur Pengurusan Izin Usaha.....	66
2. Biaya Pengurusan Izin Usaha	73
3. Jangka Waktu Pengurusan Izin Usaha	83
4. Respon Pelayanan	87
BAB V. PENUTUP.....	91
A. KESIMPULAN	91

B. SARAN	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Table 1	Luas wilayah dan Persentasenya berdasarkan Kecamatan	42
Table 2	Jumlah Penduduk Kota Makassar berdasarkan Jenis Kelamin (2014 dan 2016)	44
Table 3	Persentase Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
Table 4	Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai DPM-PTSP Kota Makassar.....	50
Table 5	Klasifikasi Tingkat Jabatan Pegawai DPM-PTSP Kota Makassar .	51
Table 6	Rincian Aset yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar	52
Table 7	Waktu dan Biaya Pelayanan Perizinan di DPM-PTSP Kota Makassar	54
Table 8	Jumlah Izin-izin sepanjang Tahun 2017 DPM-PTSP Kota Makassar.....	57
Table 9	Rekapitulasi SIUP sepanjang Tahun 2017.....	60
Table 10	Waktu dan Biaya Pelayanan Perizinan di DPM-PTSP Kota Makassar.....	74
Table 11	Waktu Penyelesaian Izin usaha di DPM-PTSP Kota Makassar	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Seperti yang dikemukakan Sampara (Sinambela, 2008:5), bahwa pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak – hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Bentuk kewajiban negara terhadap warga negaranya sesuai amanat Undang-Undang Dasar 1945 yakni untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara salah satunya dengan melaksanakan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Pada hakikatnya, pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik hendaknya mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik serta memperhatikan asas-asas dalam hal pelaksanaannya. Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam undang – undang yang sama pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang -undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Ini berarti bahwa pemerintah dalam hal ini berupa badan, ataupun lembaga yang disebutkan di atas merupakan penyelenggara negara yang berhak memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat atas kebutuhannya yang harus dijalankan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang ada. Bentuk kesesuaian antara pelayanan yang seharusnya terhadap pelayanan yang ada dapat diukur melalui tingkat akuntabilitas pelayanan tersebut. Akuntabilitas merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat yang dapat dilihat melalui tingkat kesesuaian antara aktivitas birokrasi yang sesuai dengan nilai dan norma yang dianut masyarakat serta mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya (Kumorotomo, 2013:4).

Akuntabilitas merujuk pada bentuk pertanggungjawaban pemerintah atas tindakan yang dilakukan dalam masyarakat. JB Gharthey (Sedarmayanti 2003:70) mengemukakan Akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana dan bagaimana. Pertanyaan yang memerlukan jawaban tersebut antara lain apa yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus

diserahkan, siapa yang bertanggung jawab terhadap berbagai kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggungjawaban berjalan seiring dengan kewenangan yang memadai dan lain sebagainya.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik, memberi jawaban atas pertanyaan tersebut yang merujuk kepada pertanggungjawaban pemerintah atas tindakan yang dilakukan baik dalam pengambilan keputusan dan maupun pelaksanaan kebijakan-kebijakan dalam masyarakat, Tanggungjawab pemerintah tersebut salah satunya dalam bentuk pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang akuntabel berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder”. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. (Dwiyanto 2012:57).

Tingkat akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat diukur melalui aspek proses penyelenggaraannya. Akuntabilitas dari segi proses penyelenggaraan pelayanan menurut Sheila Elwood (Manggaukang 2006:38) dapat diukur dari sejauh mana pelayanan prosedur pelayanan dilaksanakan dengan baik. Hal ini tercermin dari adanya pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya. Kecepatan proses pelayanan tidak hanya dilihat dari segi jangka waktu

penyelesaian pelayanan semata, akan tetapi mempertimbangkan estimasi waktu yang seharusnya digunakan untuk suatu pelayanan. Selain itu, dari aspek murah biaya, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan yakni adanya pelayanan yang tepat biaya. Artinya bahwa, standar biaya pelayanan harus sesuai dengan biaya yang diterima masyarakat. Sedangkan kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik, aspek responsif dapat diukur dari segi respon aparat penyedia pelayanan, yang harus mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat serta cepat tanggap dalam hal penyelesaian kendala dalam pelayanan.

Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berpedoman pada Keputusan Menteri PAN Nomor. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dijabarkan melalui petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Yang memuat tentang pentingnya suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dapat dipertanggungjawabkan. Pertanggungjawaban tersebut meliputi akuntabilitas kinerja, akuntabilitas biaya serta akuntabilitas produk pelayanan publik. Pelayanan publik yang menjadi sorotan dari pemerintah daerah saat ini adalah pelayanan perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, dan merupakan salah satu bentuk pelayanan saat ini banyak digunakan di Kota Makassar. Mengingat bahwa Kota Makassar merupakan salah satu Kota besar di kawasan Indonesia Timur yang menjajikan banyak peluang dan keuntungan dalam berinvestasi. Untuk melakukan investasi itulah, tentunya para investor perlu membuat surat izin usaha dan izin turunannya untuk mendirikan sebuah kegiatan sebagai pra-syarat mutlak.

Surat izin usaha perdagangan yang selanjutnya disebut SIUP adalah Surat Izin yang digunakan yang wajib dimiliki seseorang atau suatu badan usaha untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Surat izin usaha perdagangan merupakan surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dibidang perdagangan dan jasa. Surat izin usaha perdagangan (SIUP) diberikan kepada para pengusaha, baik perseorangan, firma, CV, PT, koperasi, maupun BUMN. Surat izin ini adalah surat yang diresmikan oleh instansi pemerintah bagi seseorang atau badan yang akan melaksanakan kegiatan bisnis atau usaha dalam bidang jasa atau perdagangan. Kepemilikan Surat izin usaha perdagangan merupakan kewajiban seseorang yang akan menjalankan suatu usaha perdagangan. Surat ini wajib dimiliki sebagai bukti pengesahan dari bisnis atau usaha yang dijalankan seperti yang tertuang dalam Permandagri No. 46/M-DAG/PER/9/2009 pasal 2 yaitu bahwa setiap perusahaan perdagangan wajib memiliki SIUP.

Pelayanan perizinan merupakan salah satu jenis pelayanan kota makassar yang dikenal sulit dilakukan, pengurusannya berbelit – belit, menggunakan jangka waktu pengurusan yang lama, serta tidak jarang memunculkan beberapa pungutan biaya diluar prosedur umum (pungutan liar). Belum optimalnya pelayanan perizinan dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dalam hal perizinan yang kemudian menjadikan para investor baik lokal maupun nasional akan semakin menurun tingkat minatnya untuk menanamkan investasi di Kota Makassar, hal ini juga disebabkan oleh kurang efektifnya pelayanan perizinan yakni salah satunya surat izin usaha perdagangan (SIUP). Padahal jika kita melihat dampak besar jika

pelayanan perizinan tersebut berjalan efektif dan efisien salah satunya yaitu dapat meningkatkan pendapatan daerah (PAD) dan juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat utamanya bagi masyarakat yang baru akan mulai melakukan usaha terutama di bidang perdagangan.

Pemerintah Kota Makassar kemudian membentuk suatu lembaga pelayanan perizinan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, murah dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. lembaga tersebut yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebenarnya merupakan bentuk langkah perbaikan sistem perizinan oleh pemerintah Kota Makassar. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) salah satunya dilatarbelakangi oleh belum maksimalnya sistem perizinan sebelumnya yang merupakan tanggung jawab Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP) Kota Makassar.

Tugas utama dari DPMPTSP sendiri yakni merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu dibidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik untuk masyarakat maupun aparatur/pegawai yang berbasis pada potensi daerah. Sistem perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Makassar sendiri telah meninggalkan pola pelayanan lama yaitu pelayanan satu atap dan menggunakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang disusun berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No.24 Tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam peraturan ini, pelayanan atas permohonan perizinan dan non-

perizinan dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non-perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.

Terbentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Modal Kota Makassar, tidak serta merta menghasilkan pelayanan yang maksimal. Terlihat dari beberapa informasi yang diterima bahwa pelayanan perizinan masih saja memunculkan pungutan liar (pungli), mempersulit/ diskriminasi pelayanan, serta lamanya jangka waktu pengurusan surat izin. Hal ini diperkuat dengan pengalaman penulis ketika menemani kakak sepupu mengurus izin usaha perdagangan di DPMPTSP. Bahwa kinerja pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kota Makassar hingga saat ini masih belum maksimal, Seperti yang dikemukakan oleh ketua Ombudsman RI Perwakilan Sulsel, bahwa pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kota Makassar masih sangat lalai lantaran pelayanan PTSP Makassar hingga saat ini masih terdapat pungli, sehingga dengan adanya itu, sistem yang berjalan tidak mengalami perkembangan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan masyarakat yang diterima berkenaan dengan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berangkat dari masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Akuntabilitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Kota Makassar”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana akuntabilitas prosedur pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kota Makassar ?
2. Bagaimana akuntabilitas biaya pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kota Makassar ?
3. Bagaimana akuntabilitas jangka waktu pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kota Makassar ?
4. Bagaimana akuntabilitas responsif pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui akuntabilitas prosedur pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas biaya pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui akuntabilitas jangka waktu pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kota Makassar.
4. Untuk mengetahui akuntabilitas responsif pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kota Makassar.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam hal sebagai berikut :

1. Manfaat akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi kalangan akademis dalam menambah pengetahuan serta menjadi masukan bagi peneliti – peneliti

dalam menambah pengetahuan dan wawasan penulis. Penelitian yang dilakukan dengan cara mengaplikasikan teori – teori yang didapat selama perkuliahan.

2. Manfaat praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang perizinan, khususnya pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

3. Teknis

Sebagai bahan informasi atau pengetahuan tambahan di bidang ilmu administrasi khususnya mengenai proses pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP).



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Akuntabilitas

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu prasyarat terlaksananya proses pelaksanaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Akuntabilitas yang merupakan prinsip utama terselenggaranya pemerintahan yang baik menjadi salah satu acuan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam beberapa pengertian, akuntabilitas pada umumnya dikaitkan pada proses pertanggungjawaban terhadap serangkaian bentuk pelayanan yang diberikan atau yang telah dilakukan. Adanya pertanggungjawaban tersebut merupakan bentuk transparansi kegiatan yang dilakukan maupun segala kebijakan yang dilaksanakan. Akuntabilitas tidak hanya sebatas mempertanggungjawabkan hasil secara tulisan melalui laporan secara periodik, namun pelaksanaannya secara nyata. Akuntabilitas merupakan wujud tanggungjawab penerima amanah kepada pemberi amanah.

Dalam sistem pemerintahan, khususnya dalam kaitan dengan publik. Akuntabilitas merujuk kepada bentuk tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat. pelaksanaan aktivitas pemerintahan maupun pengambilan keputusan perlu memperhatikan hak-hak publik sebagai pemberi amanah.

Dalam pasal 3 UU No 28 tahun 1999 menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan salah satu bagian dari asas umum penyelenggaraan negara. Asas akuntabilitas dalam undang-undang tersebut bermakna bahwa akuntabilitas

merupakan asas yang menentukan bahwa setiap dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Akuntabilitas merupakan aktivitas pemerintah sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat terlihat dari sejauh mana transparansi penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah mengambil peran penting dari terlaksananya pelayanan yang akuntabel oleh karena akuntabilitas terkait dengan segala aktivitas pemerintah. Seperti yang dikemukakan Mulgar dan Uhnur (Raba, 2006:14), bahwa: “akuntabilitas merupakan konsep yang terkait dengan aktivitas *governance*—yaitu dengan upaya untuk membentuk dan mempertahankan bentuk tatanan pemerintahan dalam konteks sosial”

Akuntabilitas juga mengandung pengertian sebagai pemberian informasi dan pengungkapan aktivitas dan kinerja finansial pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan laporan tersebut. Pemerintah harus mampu menjadi subjek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik. Tuntutan akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal bukan hanya vertikal. (Turner dan Hulme dalam Surjadi 2009:128)

Romzek dan Dubnick (Raba, 2006:22) mengemukakan bahwa: “*More broadly conceived public administration accountability involves the means by which public agencies within and outside the organization.* Bahwa akuntabilitas administrasi publik dalam pengertian yang luas melibatkan lembaga-lembaga

publik (agencies) dan birokrat (their workers) untuk mengendalikan bermacam – macam harapan yang berasal dari dalam dan luar organisasinya. Dengan demikian, akuntabilitas administrasi publik sesungguhnya terkait dengan bagaimana birokrasi publik (agencies) mewujudkan harapan – harapan publik.

”Akuntabilitas sebagai suatu bentuk pertanggungjawaban atas segala tindakan pemerintah, tidak hanya sebatas menyediakan laporan kinerja secara transparan. Namun perlu mempertimbangkan aspek nilai di dalam masyarakat. seperti yang dikemukakan Wahyudi Kumorotomo (2013:4) bahwa: “Akuntabilitas menjadi ukuran apakah aktivitas pemerintah atau pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan norma dan nilai – nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya.”

Sementara itu, Nisjar (Rakhmat 2009:42) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan: “kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan. Pertanggungjawaban dalam hal ini dilakukan secara terbuka kepada seluruh elemen terkait, utamanya kepada masyarakat.”

Akuntabilitas melibatkan pertanggungjawaban yang berkaitan dengan “kewenangan yang lebih tinggi” baik secara legal maupun organisasi-untuk tindakan seseorang dalam masyarakat luas atau dalam sebuah organisasi. berdasarkan definisi tersebut terdapat 2 makna yang dapat disimpulkan yakni (1) kepada siapa organisasi bertanggungjawab, (2) untuk apa organisasi bertanggung

jawab? (Nasucha 2004:26). Oleh karena itu, keberadaan akuntabilitas dalam badan organisasi publik diharapkan mampu memberi jawaban atas pertanyaan tersebut.

Sementara itu, Rosjidi (2001) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan atas pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan–tujuan tersebut serta sasaran–sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodik.

Menurut Sedarmayanti (2003:70) dalam pelaksanaannya, akuntabilitas dalam pemerintahan perlu memperhatikan prinsip-prinsip berikut:

1. Komitmen pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
2. Beberapa sistem yang dapat menjamin penggunaan sumberdaya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang ditetapkan.
4. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
5. Jujur, obyektif, transparan, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah.

Beberapa konsep akuntabilitas yang telah dijelaskan, memperlihatkan bahwa akuntabilitas merupakan aspek penting yang dilaksanakan guna mewujudkan *Good Governance*. Akuntabilitas merupakan wujud pelaksanaan kewajiban pemerintah untuk melaporkan segala kegiatan yang telah dilakukan. Ini menunjukkan bahwa akuntabilitas lebih luas dari lingkup tanggungjawab keluar pemerintah saja.

Akuntabilitas mencakup kewajiban melaporkan keberhasilan maupun kegagalan pencapaian misi organisasi serta pengelolaan sumber daya yang ada. Ini berarti bahwa segala tindakan pemerintah harus memperoleh pengawasan dari masyarakat.

2. Jenis-Jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan wujud bentuk perbaikan tatanan pemerintahan yang mengarah kepada konsep *Good Governance*, oleh karena itu pentingnya akuntabilitas yang kemudian menciptakan berbagai pandangan yang memunculkan beberapa kategori akuntabilitas.

Akuntabilitas instansi pemerintah/ lembaga negara pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua jenis (LAN, 2004:477), yaitu:

- 1) Akuntabilitas manajerial (internal) yaitu pertanggung jawaban instansi bawahan kepada pimpinan (manajemen);
- 2) Akuntabilitas publik yaitu akuntabilitas instansi pemerintah kepada publik yang dilayani.

Sedangkan O'Donnel (Raba 2006:36) mengemukakan terdapat 2 (dua) jenis akuntabilitas, yaitu: *pertama*, akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*), yaitu akuntabilitas yang dilakukan lembaga negara (pemerintahan) kepada warga negara (rakyat) baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. *Kedua*, akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*) yaitu akuntabilitas yang dilakukan oleh lembaga negara kepada lembaga akuntabilitas yang dibentuk dilingkungan internal negara (pemerintahan) sendiri. Pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat, digambarkan O'Donnel sebagai akuntabilitas vertikal. Akuntabilitas vertikal menggambarkan garis menurun dari pemerintah

kepada masyarakat, yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Akuntabilitas vertikal mengambil peran penting dalam rangka terselenggaranya proses pemerintahan maupun proses pelayanan yang transparan dan bertanggungjawab.

Jenis-jenis akuntabilitas juga dikemukakan oleh Nisjar (2007) yang membedakan akuntabilitas menjadi 3 jenis yaitu:

- a) Akuntabilitas politik, berkaitan dengan sistem politik dan sistem pemilu. Sistem politik multi partai dinilai lebih mampu menjamin akuntabilitas politik pemerintah terhadap rakyatnya, daripada pemerintah dengan sistem politik multipartai.
- b) Akuntabilitas keuangan, adalah bahwa aparat pemerintah wajib mempertanggungjawabkan setiap rupiah uang rakyat dalam anggaran belanjanya yang bersumber dari penerimaan pajak dan retribusi.
- c) Akuntabilitas hukum, mengandung arti bahwa rakyat harus mendapat keyakinan, bahwa pemerintah dapat bertanggungjawab secara hukum atas segala tindakannya.

Selain itu, Sheila Elwood (Raba, 2006:37) mengemukakan bahwa akuntabilitas dibedakan pada dasarnya dapat dibedakan atas 4 (empat) jenis, yaitu:

- 1) Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.

- 2) Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.
- 3) Akuntabilitas program, yaitu : akuntabilitas yang terkait dengan perimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
- 4) Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Sementara itu, Carino (Rakhmat,2007:23) mengemukakan terdapat 4 model akuntabilitas yang meliputi:

- a) *Traditional accountability*. Akuntabilitas tradisional merupakan suatu tanggungjawab birokrat yang telah diberikan kewenangan untuk melaksanakan fungsi tertentu sebagaimana yang dinyatakan pada tingkatan hirarki tanggungjawab legal. Standar yang digunakan untuk mengukur akuntabilitas tradisional yakni legalitas dan peraturan yang dibuat oleh pihak eksternal kepada orang yang bertanggungjawab.
- b) *Managerial Accountability*, memfokuskan pada masalah efisiensi penggunaan dana publik, tenaga kerja dan sumber-sumber daya lainnya. akuntabilitas ini

menghendaki pejabat publik harus bertanggungjawab daripada hanya sekedar mematuhi. Selain itu orientasinya pada sisi masukan dan menganjurkan perlunya perhatian terus menerus untuk menghindari pemborosan dan pengeluaran yang tidak perlu dan mendorong penggunaan sumberdaya publik yang tepat.

- c) *Program accountability*, yaitu menyangkut penciptaan hasil operasi pemerintah dan melibatkan publik terutama masyarakat lokal. Untuk mencapai efektivitas program sejumlah sarana harus disediakan antara lain berupa pengukuran kinerja secara komprehensif. Akuntabilitas program berkaitan dengan kepemilikan unit-unit dan birokrat yang melakukan aktivitas bersama untuk mencapai efektivitas program.
- d) *Process accountability*, menyangkut informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan kegiatan-kegiatan organisasi.

Beberapa jenis akuntabilitas yang telah dijelaskan, maka akuntabilitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) termasuk dalam kategori akuntabilitas proses dari konsep akuntabilitas Sheila Elwood. Yang menjabarkan akuntabilitas berdasarkan prosedur yang digunakan apakah sudah cukup baik. Yang diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat, responsif dan murah biaya.

3. Indikator Akuntabilitas

Terwujudnya suatu akuntabilitas baik itu dalam lembaga pemerintah maupun dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana apabila proses tersebut memenuhi syarat tercapainya akuntabilitas. Terdapat beberapa indikator yang sering digunakan untuk mengukur tingkat akuntabilitas suatu pelayanan publik.

Akuntabilitas dapat diukur melalui beberapa prinsip yang mendasarinya, Dalam Inpres Nomor 7 Tahun 1999. Dalam pelaksanaan akuntabilitas dalam lingkungan instansi pemerintah terdapat beberapa prinsip yang mendasarinya (Rakhmat 2009:57), yaitu:

- a. Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi pemerintah yang bersangkutan;
- b. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumberdaya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan;
- d. Harus berorientasi pada pencapaian misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh;
- e. Harus obyektif dan transparan serta inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah.

David Hulme dan Mark Tunner (Raba, 2006:115) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrument untuk mengukurnya, yaitu: (1) legitimasi bagi para pembuat kebijakan; (2) keberadaan kualitas moral yang memadai; (3) kepekaan; (4) keterbukaan; (5)

pemanfaatan sumber daya secara optimal; dan (6) upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Jadi menurut Hulme dan Turner, akuntabilitas terkait dengan beberapa pertanyaan berikut ini :

- 1) Apakah para elit berkuasa telah dipilih melalui suatu pemilihan yang jujur, adil dan dengan melibatkan partisipasi publik secara optimal?
- 2) Adakah kualitas moral dan tingkah laku elit berkuasa cukup cukup memadai?
- 3) Apakah elit yang berkuasa memiliki kepekaan yang tinggi atas aspirasi yang berkembang di masyarakat luas?
- 4) Apakah para elit yang berkuasa memiliki keterbukaan yang memadai?
- 5) Apakah sumber daya yang ada telah dimanfaatkan secara optimal?
- 6) Apakah dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien?

Sedangkan menurut Dwiyanto, et.all (Dwiyanto 2012:57) untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi:

- 1) Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa;
- 2) Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; dan

- 3) Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Konsep akuntabilitas yang telah di jelaskan dan di sebutkan di atas yang bersumber dari (Elwood, 1993), untuk mengukur akuntabilitas proses penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator sebagai berikut::

1. Prosedur
2. Biaya
3. Jangka waktu
4. Responsif

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pelayanan

Sampara (Sinambela, 2008:5) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (Sinambela, 2008:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan, atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan berkaitan dengan apa, siapa dan bagaimana memberikan suatu jasa kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Seperti yang dikemukakan Sianipar (Surjadi,2009) mengenai konsep pelayanan bahwa pelayanan merupakan cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus,

menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya, objek yang dilayani adalah individu, pribadi – pribadi, dan organisasi.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (Ratminto 2015:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Moenir (2000:17) pelayanan dapat dikelompokkan menjadi 3 bentuk, yaitu :

- a) Layanan dengan lisan: Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b) Layanan dengan tulisan: Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi sekarang ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.
- c) Layanan dengan perbuatan: Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini

disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Pelayanan pada hakekatnya berkembang atas dasar kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, fungsi utama pelayanan tentunya memenuhi kebutuhan masyarakat terkait perannya sebagai warga negara. Namun dalam prakteknya, pelayanan memiliki beberapa fungsi yang lebih terperinci. Fungsi tersebut dibagi menjadi tiga kelompok (Surjadi, 2009) yaitu :

- a) Fungsi pelayanan masyarakat (Public Service Functions): fungsi pelayanan masyarakat lebih mengacu kepada fungsi pelayanan yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yaitu: pendidikan, kesehatan masyarakat, kesehatan lingkungan, penataan jaringan jalan dan taman, serta penyediaan air bersih.
- b) Fungsi Pembangunan (Development Functions): fungsi pelayanan ini lebih terkait kepada pembangunan yang dilakukan pemerintah yang tujuan untuk kepentingan masyarakat yaitu: perencanaan pembangunan (fisik, sosial ekonomi, sosial budaya), kebijakan pengembangan perekonomian sesuai dengan potensi daerah (kerajinan tangan, pariwisata, perdagangan, industri) untuk meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengangguran, mengatur perizinan, memfasilitasi hubungan dengan berbagai pihak dalam rangka pengembangan daerah secara ekonomi maupun fisik, dan mendorong partisipasi masyarakat secara langsung melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
- c) Fungsi Ketertiban dan Ketentraman (Prospective Functions): fungsi pelayanan ini terkait dengan terciptanya ketertiban dan ketentraman serta rasa aman bagi

masyarakat yaitu: penciptaan ketertiban dan ketentraman, perlindungan terhadap bencana alam, dan perlindungan terhadap kebakaran.

2. Pelayanan Publik

Secara sederhana, pelayanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan pemerintah yang berupa pemberian pelayanan dalam bentuk tindakan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan publik (Santosa 2008:57) merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Beberapa pengertian di atas, dapat ditarik 3 konsep dasar tentang pelayanan publik yaitu (a) pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dan aparatur negara serta swasta (atas nama pemerintah), (b) masyarakat merupakan objek dari pelayanan publik, dan (c) bentuk layanan tersebut berupa barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Pada hakikatnya, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah

sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu pemberian pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan secara maksimal dan berlandaskan pada asas pelayanan publik. Asas – asas pelayanan publik menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 terdiri dari:

- a) Transparansi, berarti keterbukaan atau bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses serta digunakan oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, artinya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c) Kondisional, pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, dalam proses pemberian pelayanan publik, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Berdasarkan asas – asas yang menjadi pedoman pelayanan publik inilah diharapkan pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat

berjalan efektif dan efisien. Dalam rangka mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan inilah masyarakat harus menjadi pengontrol pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (Sinambela, 2008:4) yang mencirikan pemerintahan (birokrat) sebagai harapan bahwa pemerintahan merupakan milik masyarakat. artinya wewenang kontrol pemerintahan dialihkan kepada masyarakat dimana masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi.

Untuk mewujudkan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat, menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik yang diberikan perlu memperhatikan prinsip – prinsip pelayanan publik, yaitu:

- a. Kesedarhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan: kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - 3) Rincian 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: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Mewujudkan suatu pelayanan publik, perlu memperhatikan jenis dan bentuk pelayanan yang akan diberikan. Pelayanan publik dapat dibagi ke dalam bentuk pelayanan publik yang disusun berdasarkan sifat dari pelayanan tersebut (Surjadi, 2009) yaitu (a) pelayanan umum, pelayanan yang muncul sebagai akibat dari kebutuhan masyarakat, (b) pelayanan yang mengandung nilai yang dibutuhkan oleh masyarakat, (c) pelayanan yang menjaga dan meningkatkan pertumbuhan usaha masyarakat. Hakikat pelayanan yang menyatakan bahwa pemberian pelayanan prima dalam kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. setiap penyelenggaraan pelayanan publik

harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut diatur dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, standar pelayanan tersebut sekurang – kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, terdapat beberapa pola pelayanan yang digunakan oleh beberapa instansi pemerintah yang berdasar pada Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pola pelayanan tersebut terbagi atas empat, yaitu:

a) Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b) Terpusat

Pola penyelenggara publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan perlimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c) Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua yaitu:

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d) Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

3. Pelayanan Perizinan

Konsep pelayanan perizinan dikemukakan oleh Ratminto (2015:243), yakni pelayanan perizinan merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi.

Terdapat tiga prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, yaitu (Ratminto 2015:244) :

1) Prinsip dasar penghapusan

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka harus dilakukan penghapusan terhadap izin-izin yang sifatnya tidak prinsip dan memang tidak perlu.

2) Prinsip dasar penggabungan.

Apabila penghapusan izin belum dapat dilakukan, maka dapat dilakukan minimalisasi atau penggabungan izin. Dengan demikian akan dapat diciptakan izin yang bersifat komposit (satu izin untuk berbagai keperluan).

3) Prinsip dasar desentralisasi

Dalam prinsip ini, harus diupayakan agar sejauh mungkin wewenang pemberian izin diberikan kepada instansi pemerintah yang paling bawah.

Pelayanan perizinan di Indonesia dikenal merupakan salah satu bentuk pelayanan yang belum terlaksana secara optimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal yang menjadi kelemahan dari praktek manajemen pelayanan di Indonesia. Beberapa kelemahan tersebut dikemukakan oleh Ratminto (2015:35), yaitu:

- a. Sistem yang berlaku masih belum mengaitkan secara langsung prestasi kerja aparat dengan perkembangan karirnya. Dengan demikian, seorang pegawai yang prestasi kerjanya tidak bagus akan tetap dapat naik pangkat, sebaliknya pegawai yang berprestasi bagus dan memberikan pelayanan yang baik justru karirnya tersendat.
- b. Sistem tersebut sudah dapat mengatasi hal-hal yang bersifat teknis manajerial, tetapi masih belum membenahi hal-hal yang bersifat strategis kebijakan. Untuk mengurus lebih dari satu pelayanan perizinan, masyarakat memang cukup datang ke unit pelayanan terpadu satu atap. Akan tetapi prosedur, jumlah kelengkapan persyaratan dan biaya yang harus dibayar tetap belum berubah.
- c. Sistem manajemen tersebut juga belum disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui sistem dan prosedur pelaynana yang harus diikuti jika masyarakat hendak mengurus suatu izin. Akibatnya partisipasi aktif masyarakat juga masih sangat rendah.

Faktor utama dalam pelayanan perizinan yakni sumberdaya manusia atau birokrat yang memberi pelayanan dalam hal ini yakni pemerintah. (Ratminto 2015:42). Hal ini menunjukkan bahwa peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek penting. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat dengan akuntabel dan transparan, utamanya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Pelayanan perizinan secara spesifik perlu dilaksanakan dengan memperhatikan beberapa asas penting dalam pelaksanaannya (Ratminto, 2015:245) asas tersebut meliputi:

a. Empati terhadap *Customers*.

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

b. Pembatasan prosedur.

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.

c. Kejelasan tatacara pelayanan.

Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat.

d. Minimalisasi persyaratan pelayanan.

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

e. Kejelasan kewenangan.

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

f. Tranparansi biaya.

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah

h. Minimalisasi formulir.

Formulir-formulir harus dirancang secara secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan)

i. Maksimalkan masa berlakunya izin.

Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

j. Kejelasan hak dan kewajiban *provider dan customers*.

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *provider* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

Penyelenggaraan akuntabilitas dalam pelayanan publik, dalam hal ini yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar merupakan bentuk kewajiban untuk

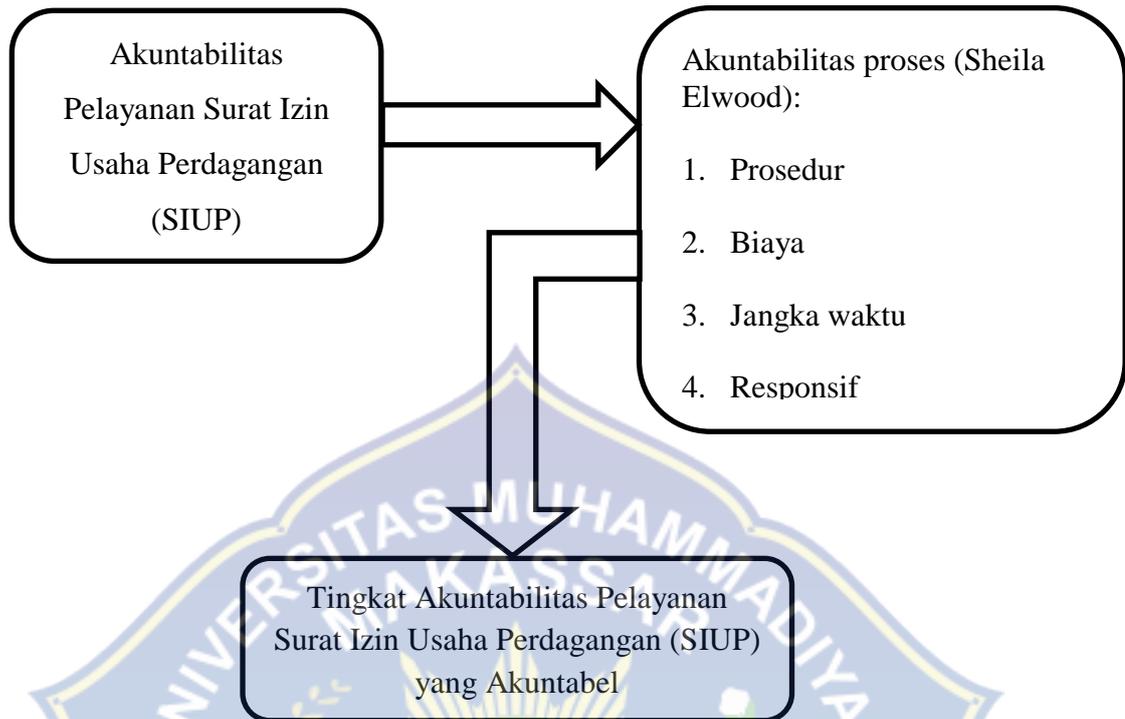
mempertanggungjawabkan segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang telah dilaksanakan. Baik berupa keberhasilan maupun kegagalan kegiatan pemerintah dalam rangka pencapaian misi organisasi. Birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu menekankan aspek akuntabilitas dalam setiap proses kegiatan pemerintahan. Hal ini guna menyesuaikan antara kebijakan pemerintah (stakeholder) terhadap nilai dan norma dalam masyarakat dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Kerangka Pikir

Penyelenggaraan pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) termasuk dalam konsep akuntabilitas yang dikemukakan oleh Sheila Elwood yakni akuntabilitas proses dan akuntabilitas hukum dan kepatuhan. Dimana fokus utamanya ialah pertanggungjawaban untuk melaksanakan pelayanan sesuai prosedur dan kepatuhan. Artinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, akuntabilitas tidaknya pelayanan yang diberikan adalah sejauh mana pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada yakni dari pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya serta patuh terhadap hukum dan terhindar dari korupsi dan kolusi. Djabarkan seperti indikator berikut:

1. Prosedur
2. Biaya
3. Jangka waktu
4. Responsif

Secara singkat, kerangka pemikiran dari penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pencapaian akuntabilitas proses penyelenggaraan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar melalui indikator akuntabilitas proses pelayanan prosedur, biaya, jangka waktu dan responsif penyelenggaraan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Makassar.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

1) Prosedur

Pelayanan publik dari segi prosedur, dilihat dari pelaksanaan prosedur apakah cukup baik. diukur dari kesesuaian antara prosedur yang menjadi standar pelayanan dengan prosedur yang dilaksanakan, serta kejelasan informasi tentang prosedur.

2) Biaya

Pelayanan publik dengan indikator biaya diukur dari dasar penentuan besaran biaya pelayanan, kejelasan informasi biaya pelayanan, serta kesesuaian antara besaran standar biaya dengan biaya yang diterima masyarakat.

3) Jangka waktu

Aspek jangka waktu, akuntabilitas dalam pelayanan diukur dari kesesuaian standar waktu dengan jangka waktu penyelesaian izin yang diterima masyarakat serta kejelasan informasi terkait jangka waktu pelayanan.

4) Responsif

Pelayanan publik yang responsif diukur dari daya tanggap aparat birokrasi kepada masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Daya tanggap tersebut diukur dari respon aparat apabila terdapat masyarakat yang terkendala dalam hal pelayanan serta sikap aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Jl. Urip Sumiharjo No.8, Maccini, Kec. Makassar, Kota Makassar. Adapun alasan penulis mengambil lokasi penelitian Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, mengingat kantor ini merupakan salah satu perangkat Pemerintah Daerah di Kota Makassar yang secara khusus memberikan pelayanan mengenai berbagai macam perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah. Tipe dari penelitian ini menggunakan tipe yang bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Jenis penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Akuntabilitas Penyelenggaraan Proses Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Makassar.

C. Sumber Data

Sehubungan dengan permasalahan penelitian, maka data yang diperlukan peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan selama penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau di lapangan. Data primer biasanya disebut dengan data asli / data baru yang bersifat aktual.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yakni melalui sumber lain yang sudah ada. Data sekunder dapat berupa dokumen – dokumen terkait penelitian serta buku – buku atau literatur lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

D. Informan

Informan penelitian merupakan objek penelitian yang akan menjadi sumber informasi dalam pengumpulan data-data primer melalui proses observasi dan wawancara lapangan. Adapun target peneliti yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

NO	NAMA	INISIAL	JABATAN
1	Abdullah, S.STP	AB	Kepala Bidang Perizinan
2	Muhammad. Al Gazali, SE	MAG	Kepala Bidang Data dan Pengendalian
3	Muh. Riyadi, S.Kom	MR	Staf Bidang Pelayanan Perizinan
4	Samsudding	SM	Masyarakat Pengguna Jasa SIUP
5	Henrianto Husen	HH	Masyarakat Pengguna Jasa SIUP
6	Bambang	BM	Masyarakat Pengguna Jasa SIUP
7	Darwis Sulaeman	DS	Masyarakat Pengguna Jasa SIUP
8	Akbar	AK	Masyarakat Pengguna Jasa SIUP
JUMLAH			8 orang

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi, peneliti secara langsung mengamati fenomena terkait dengan penelitian yang dilakukan.
2. Wawancara. Wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan terkait penelitian secara langsung kepada informan (tatap muka).
3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada dilokasi penelitian atau sumber - sumber lain yang terkait dengan objek penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini dimulai dengan mengolah data yang diperoleh dari berbagai sumber, sampai dengan penarikan kesimpulan. Dalam melakukan analisis data penelitian, penulis mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman yang dikutip oleh Lexi J. Moleong (2001) yang terdiri dari:

- a. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan yang compatible terhadap penelitian. Proses ini dilakukan dengan observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
- b. Reduksi data, merupakan rangkaian proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan lapangan. Rangkaian proses pengolahan data inilah yang akhirnya menghasilkan pengelompokkan dan pengkategorian data sehingga data mudah disajikan dan diverifikasi.

c. Penyajian data, adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif pada umumnya disajikan dalam bentuk teks naratif, namun dapat juga menggunakan matriks, grafik, ataupun bagan.

d. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, merupakan tahap akhir dari rangkaian proses analisis data. Pada tahap ini data yang telah diolah dan disajikan kemudian di uji dari segi makna, kesesuaian maupun kebenarannya. Pengujian data sehingga menjadi kesimpulan yang matang harus didasarkan pada perspektif emik (informan) bukan dari perspektif etik (peneliti).

G. Pengabsahan Data

Salah satu cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengujian kredibilitas data adalah dengan triangulasi. Menurut Sugiyono (2012:125) triangulasi di artikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Lebih lanjut Sugiyono (2012:127) membagi triangulasi ke dalam tiga macam, yaitu :

1. Tirangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang 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 pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan cara wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum lokasi penelitian meliputi gambaran umum daerah kota Makassar serta gambaran umum lokasi penelitian yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar yang merupakan dinas yang bertanggungjawab langsung kepada walikota dalam hal pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan di Kota Makassar. Gambaran umum mengenai daerah kota Makassar terdiri dari kondisi fisik wilayah, kependudukan, serta visi misi Kota Makassar. Gambaran umum Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar terdiri dari visi dan misi organisasi, janji pelayanan, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi, keadaan sumber daya manusia (SDM), jenis pelayanan perizinan, serta waktu dan biaya pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

A. Deskripsi atau Karakteristik Objek Penelitian

1. Kondisi Fisik Wilayah

Kota Makassar merupakan kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar di Kawasan Timur Indonesia memiliki luas areal 175,77 km² dengan jumlah penduduk tahun 2016 sebanyak 1.469,601, sehingga kota ini digolongkan sebagai kota Metropolitan. Sebagai pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia. Kota Makassar berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara dan pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan.

Secara administrasi kota ini terdiri dari 14 kecamatan dan 143 kelurahan dengan 885 RW dan 4446 RT. Secara geografis Kota Makassar terletak di pesisir pantai barat Sulawesi Selatan pada koordinat 119°18'27,97" 119°32'31,03" Bujur Timur dan 5°00'30,18" - 5°14'6,49" Lintang Selatan dengan luas wilayah 175.77 km². Ketinggian Kota Makassar bervariasi antara 0 - 25 meter dari permukaan laut, dengan suhu udara antara 20° C sampai dengan 32° C. Kota Makassar diapit dua buah sungai yaitu: Sungai Tallo yang bermuara disebelah utara kota dan Sungai Jeneberang bermuara pada bagian selatan kota.

Tabel 1 Luas Wilayah dan Persentasenya berdasarkan Kecamatan

NO	KECAMATAN	LUAS (KM ²)	PERSENTASE (%)
1.	Mariso	1,82	1,04
2.	Mamajang	2,25	1,28
3.	Tamalate	20,21	11,50
4.	Rappocini	9,23	5,25
5.	Makassar	2,52	1,43
6.	Ujung Pandang	2,63	1,50
7.	Wajo	1,99	1,13
8.	Bontoala	2,10	1,19
9.	Ujung Tanah	5,94	3,38
10.	Tallo	5,83	3,32
11.	Panakukang	17,05	9,70
12.	Manggala	24,14	13,72
13.	Biringkanaya	48,22	27,43
14.	Tamalanrea	31,84	18,12
JUMLAH		175,77	100,00

Sumber: Makassar dalam angka tahun 2015

Dari tabel di atas, dapat dilihat total luas keseluruhan Kota Makassar yakni 175,77 Km² termasuk di dalamnya 14 kecamatan yang terdiri dari kecamatan

Tamalanrea, Biringkanaya, Manggala, Panakkukang, Tallo, Ujung Tanah, Bontoala, Wajo, Ujung Pandang, Makassar, Rappocini, Tamalate, Mamajang, dan Mariso.

Luas kecamatan yang berada di Kota Makassar tergambar pada tabel, kecamatan yang memiliki wilayah paling luas yakni Kecamatan Biringkanaya dengan total luas 48,22 KM², kecamatan Biringkanaya mengambil wilayah paling besar dengan persentase 27,43 % sedangkan kecamatan yang wilayah paling kecil yakni kecamatan mariso dengan wilayah sebesar 1,04 % dari total luas keseluruhan kota Makassar 1,82 km². Kota Makassar sendiri memiliki batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Pangkajene Kepulauan (Pangkep)
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros
- Sebelah Barat berbatasan dengan selat Makassar

2. Kependudukan

Penduduk kota Makassar tercatat pada tahun 2016 sebanyak 1,469,601, dan pada tahun 2014 sebanyak 1.429.242 jiwa yang terdiri dari 696.101 laki – laki dan 711.971 perempuan. Sementara itu jumlah penduduk kota Makassar tahun 2013 tercatat sebanyak 1.408.072 jiwa. Komposisi penduduk menurut jenis kelamin dapat ditunjukkan dengan rasio jenis kelamin penduduk kota Makassar yaitu sekitar 97,77 persen, yang berarti setiap 100 penduduk wanita terdapat 98 penduduk laki – laki. Beberapa tahun belakang peningkatan jumlah penduduk kota Makassar terjadi

secara signifikan hal ini salah satunya disebabkan jumlah penduduk dari desa ke kota yang semakin bertambah.

Tabel 2 Jumlah Penduduk Kota Makassar berdasarkan Jenis Kelamin (2014 dan 2016)

TAHUN	2014	2016
Jumlah Laki-laki (jiwa)	706.814	727.314
Jumlah Perempuan (jiwa)	722.428	742.287
Total (jiwa)	1.429.242	1.469.601

Sumber: BPS Kota Makassar 2016

3. Visi dan Misi Kota Makassar

Visi merupakan suatu pandangan jauh tentang tujuan - tujuan perusahaan serta harapan yang ingin diwujudkan pada masa yang akan datang. Dalam menggambarkan harapan akan masa depan kota Makassar, pemerintah menetapkan visi dan misi kota Makassar periode 2014 – 2015 yang tercantum dalam Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) kota Makassar. Adapun visi kota Makassar yakni: **“Mewujudkan Makassar Kota Dunia Yang Nyaman Untuk Semua”** Sebagai langkah perwujudan misi pemerintah kota Makassar tersebut, maka disusun beberapa misi yang akan dilakukan, yakni:

1. Merekonstruksi nasib rakyat menjadi masyarakat sejahterah standar dunia.
2. Merestorasi tata ruang kota menjadi kota nyaman berkelas dunia.
3. Mereformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan publik kelas dunia bebas korupsi

4. Gambaran Umum DPMPTSP Kota Makassar

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu instansi yang dibentuk pemerintah kota Makassar dengan harapan dapat mempercepat upaya mensejahterakan masyarakat Makassar melalui perluasan kesempatan dibidang usaha yang sifatnya dalam kegiatan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, yang dilaksanakan mengarah pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dibutuhkan guna meningkatkan profesionalisme pegawai dan masyarakat untuk mampu bekerja sebagai wirausaha yang mandiri.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ini dibentuk salah satunya guna mempermudah masyarakat dalam hal penyelesaian izin, baik itu izin usaha maupun izin non usaha. Dengan harapan masyarakat akan lebih mudah memperoleh izin serta menumbuhkan kesadaran masyarakat bahwa merupakan hal penting memiliki izin sebelum memulai suatu usaha. Baik itu usaha dalam skala kecil, maupun usaha yang sifatnya skala besar.

Hal ini sesuai dengan aturan pemerintah Kota Makassar yang tertuang pada Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 99 Tahun 2016 tentang tugas, fungsi dan uraian tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah antara lain merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu dibidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik untuk masyarakat maupun aparatur/pegawai yang berbasis pada potensi daerah.

5. Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas DPMPTSP Kota Makassar

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab Kepala Walikota Makassar, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar mempunyai tugas membantu Walikota Makassar di dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Bidang Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, dengan tugas dan fungsi sebagai berikut :

a. Tugas Pokok

Bahwa dalam rangka efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas Pemerintahan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di Kota Makassar dan untuk menjabarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 99 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Cara Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

b. Fungsi

1. perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal.
2. pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal.
4. pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal.
5. pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang penanaman modal.

6. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

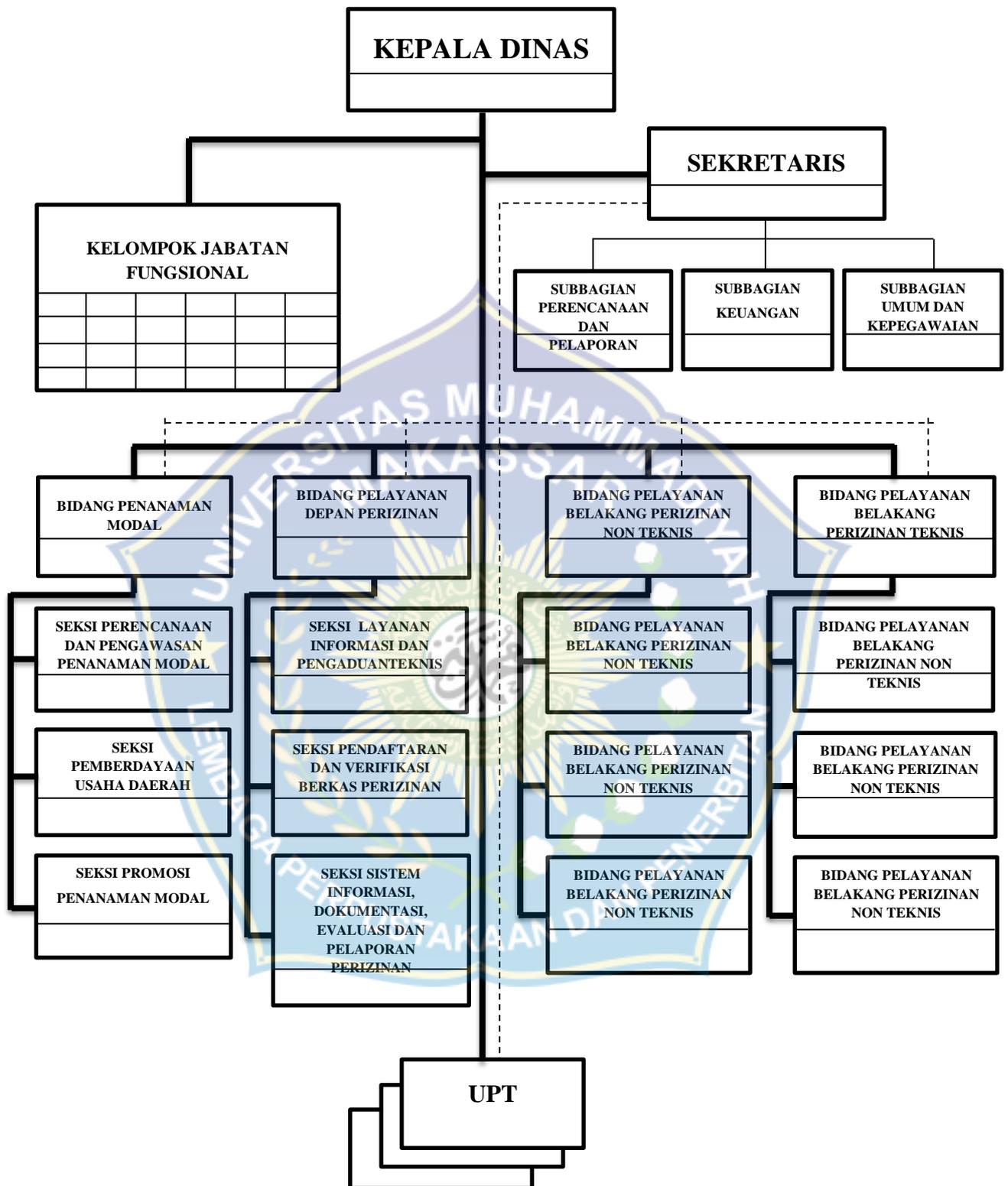
6. Visi dan Misi DPMPTSP Kota Makassar

Adapun Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yakni:

- VISI Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar : *“Terwujudnya Iklim Investasi Yang Kondusif Bagi Semua Melalui Penyelenggaraan Perizinan Dan Penanaman Modal Yang Berkelas Dunia”*.
- MISI Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar:
 1. Merekonstruksi nasib rakyat menjadi masyarakat sejahtera standar dunia
 2. Merestorasi tata ruang kota menjadi kota nyaman kelas dunia
 3. Mereformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan publik kelas bebas korupsi.

7. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Makassar

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan suatu Dinas pelaksana teknis perizinan di kota Makassar. Untuk dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, tentunya diperlukan koordinasi antara setiap bagian terkait. Untuk itu, perlu adanya pembagian yang jelas mengenai tugas pokok, fungsi, serta tugas dari masing – masing bagian. Oleh karena itu, dibentuk suatu struktur yang menggambarkan fungsi dan bagian masing-masing.



Gambar 2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kota Makassar

8. Keadaan Sumber Daya Manusia DPMPTSP Kota Makassar.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting guna menunjang terlaksananya tugas pokok dan fungsi dalam suatu organisasi. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibantu oleh beberapa pegawai. Hingga tahun 2017 total pegawai yang dipekerjakan ialah sebanyak 81 orang. Jumlah tersebut terdiri dari 29 tenaga kontrak dan 52 pegawai negeri sipil.

a. Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Guna menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar membutuhkan pegawai tidak hanya dari segi kuantitas namun juga dari segi kualitasnya. Oleh karena itu pegawai tentunya perlu memiliki kemampuan, berkompeten di bidangnya, serta berpendidikan. Adapun tingkat pendidikan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Modal Kota Makassar dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 3 Persentase Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	S 2	8	10	18
2.	S 1	25	23	48
3.	D 3	5	4	9
4.	SLTA	2	4	6
TOTAL		40	41	81

Sumber: DPMPTSP Kota Makassar 2017

Dari tabel di atas, terlihat bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terbanyak memiliki pegawai dengan tingkat pendidikan S1 yang berjumlah 48 orang, kemudian pegawai dengan tingkat pendidikan S2 yang berjumlah 18 orang, tingkat pendidikan D3 berjumlah 9 orang serta pegawai tingkat pendidikan SLTA berjumlah 6 orang.

b. Pegawai Berdasarkan Golongan

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar selanjutnya dikelompokkan berdasarkan golongannya. Adapun pengelompokkan tersebut terdiri dari beberapa golongan yaitu golongan II, III, dan golongan IV. Secara rinci dijabarkan sebagai berikut:

Table 4 Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai DPMPTSP Kota Makassar

No	Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	IV/c	1	-	1
2	IV/b	1	-	1
3	IV/a	5	5	10
4	III/c	2	8	10
5	III/b	9	9	18
6	III/a	4	4	8
7	III/d	11	8	19
8	II/c	2	3	5
9	II/b	1	4	5
10	II/a	-	1	1
11	II/d	2	1	3
JUMLAH		38	43	81

Sumber: DPMPTSP Kota Makassar 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yang berpangkat/golongan IV berjumlah 12 orang, pegawai berpangkat/golongan III berjumlah 55 orang, pegawai berpangkat/golongan II berjumlah 14 orang.

c. Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan

Selain klasifikasi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan serta tingkat golongannya, pegawai di DPMPTSP kota Makassar digolongkan berdasarkan tingkat jabatannya. Adapun klasifikasinya digambarkan pada tabel berikut:

Table 5. Klasifikasi Tingkat Jabatan Pegawai DPMPTSP Kota Makassar

No.	Jabatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Eselon II	1	-	1
2	Eselon III	2	3	5
3	Eselon IV	9	6	15
4	Staf	18	13	31
5	Tenaga Kontrak	17	12	29
JUMLAH		47	34	81

Sumber: DPMPTSP Kota Makassar 2017

9. Aset yang dikelola DPMPTSP Kota Makassar

Guna menunjang penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan agar pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien. Sarana prasarana tersebut berupa beberapa aset yang dikelola oleh Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Makassar. Adapun aset yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar pada Tahun 2017, rincian aset tersebut dijabarkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 6 Rincian Aset yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

No	Aset yang dikelola	Jumlah
1.	AC	22
2.	KOMPUTER	22
3.	DISPENSER	7
4.	FILLING CABINET	7
5.	EXHAUST FAN	3
6.	KURSI RAPAT	20
7.	KURSI PIMPINAN	5
8.	KURSI TUNGGU	4
9.	KURSI KERJA	17
10.	PRINTER	23
11.	PRINTER SCAN COPY	2
12.	LEMARI BUKU	4
13.	LAPTOP	3
14.	SERVER	4
15.	SOFA TAMU	5
16.	LEMARI ES	4
17.	TELEVISI	7
18.	MEJA KERJA	28
19.	MEJA PIMPINAN	5
20.	MEJA RAPAT BESAR	1
21.	MOBIL	5
22.	MOTOR	10

Sumber: DPMPTSP Kota Makassar 2017

10. Jenis-jenis Perizinan di DPMPTSP Kota Makassar

Berdasarkan peraturan walikota makassar No 60 tahun 2015 tentang standar operasional prosedur (SOP) izin dan standar pelayanan pada dinas penanaman

modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar, disusun beberapa aturan teknis perizinan dari tahap penerimaan hingga penyelesaian perizinan. Dalam aturan tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar melaksanakan pelayanan izin usaha dan non usaha. Terdapat 17 jenis pelayanan perizinan yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, yakni:

- 1) Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan;
- 2) Pelayanan Izin Gangguan;
- 3) Pelayanan Izin Tempat Penjualan Minuman beralkohol;
- 4) Pelayanan Izin Trayek;
- 5) Pelayanan Izin Usaha Perikanan;
- 6) Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi;
- 7) Pelayanan Izin Reklame;
- 8) Pelayanan Izin Usaha Perdagangan;
- 9) Pelayanan Izin Usaha Industri;
- 10) Pelayanan Tanda Daftar Industri;
- 11) Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan;
- 12) Pelayanan Tanda Daftar Gudang
- 13) Pelayanan Izin Kesehatan;
- 14) Pelayanan Izin Lingkungan
- 15) Pelayanan Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
- 16) Izin Perpanjangan Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing

- 17) Pelayanan Izin Penyelenggaraan Lembaga Latihan Swasta dan Pembentukan Bursa Kerja Khusus.

11. Waktu dan Biaya Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Makassar

Berkenaan dengan waktu dan biaya yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengacu pada Standar Pelayanan (SP) yang merupakan turunan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diatur dalam Perwali No. 60 tahun 2015 tentang standar operasional prosedur izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Adapun jangka waktu dan biaya pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 7 Waktu dan Biaya Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Makassar

No	Jenis Izin	Waktu	Biaya
1.	Izin Gangguan (HO)	5 hari kerja	Ket. 1
2.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	8 hari kerja	Ket. 1
3.	Izin Trayek	6 hari kerja	Ket. 1
4.	Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol	10 hari kerja	Ket. 2
5.	Izin Usaha Perikanan	6 hari kerja	Ket. 1
6.	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	3 hari kerja	Gratis
7.	Izin Usaha Perdagangan	3 hari kerja	Gratis
8.	Izin Usaha Industri	3 hari kerja	Gratis
9.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 hari kerja	Gratis
10.	Tanda Daftar Industri	3 hari kerja	Gratis
11.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	3 hari kerja	Gratis

12.	Izin Penyelenggaraan Lembaga Pelatihan Swasta	6 hari kerja	Gratis
13.	Izin Kesehatan: - Sarana kesehatan - Tenaga kesehatan	7 hari kerja 7 hari kerja	Gratis Gratis
14.	Izin Lingkungan	7 hari kerja	Gratis
15.	Tanda Daftar Gudang	3 hari kerja	Gratis
16.	Izin Mempekerjakan Tenaga Asing	3 hari kerja	Gratis
17.	Izin Reklame	3 hari kerja	Gratis

Sumber: DPMPTSP Kota Makassar 2017

Keterangan:

1. Pengenaan tarif berdasarkan Perda Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.
2. Struktur dan besarnya retribusi Izin tempat penjualan minuman beralkohol ditetapkan (Biaya/tarif retribusi sesuai perhitungan dicantumkan diaskah izin) sebagai berikut :
 - a. Hotel, Café, Bar Rp. 25.000.000,-
 - b. Diskotik, Karaoke, Pub Rp. 20.000.000,-
 - c. Tempat penjualan lain yang tidak termasuk angka 1 dan 2 sebesar Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah).

B. Akuntabilitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di DPMPTSP Kota Makassar

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar bertanggungjawab atas pelayanan perizinan di Kota Makassar. Pendelegasian wewenang bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Makassar untuk melaksanakan pelayanan perizinan di Kota Makassar berdasarkan atas Keputusan Walikota Makassar Nomor 8 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. DPMPTSP kota Makassar sebagai suatu lembaga memegang peran dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dari segi administratif.

Pelayanan perizinan adalah kegiatan pemerintah daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan hukum untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas pemanfaatan ruang, usaha kegiatan, penggunaan sumberdaya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar berpedoman pada aturan yang mengatur segala kegiatan perizinan dan non perizinan di kota Makassar. Aturan tersebut berdasarkan amanat dari walikota Makassar yang diatur dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 20 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pemberian Izin Usaha di Kota Makassar serta Peraturan Walikota Makassar Nomor 60 Tahun 2015 tentang standar operasional prosedur (SOP) izin dan standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar melaksanakan tugas pelayanan perizinan berkoordinasi dengan beberapa instansi seperti beberapa dinas di Kota Makassar. Jenis pelayanan perizinan yang dikelola di DPMPTSP kota Makassar yakni 17 jenis perizinan yang terdiri dari perizinan usaha dan non usaha. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sebagai dinas pelaksana pelayanan perizinan di Kota Makassar dituntut untuk terus meningkatkan pelayanannya. Karena pelayanan perizinan merupakan salah satu jenis pelayanan yang penting dan mendasar bagi masyarakat, utamanya masyarakat yang melakukan kegiatan usaha.

Adapun gambaran jumlah jenis-jenis izin sepanjang tahun 2017 dirincikan pada tabel berikut ini:

Table 8 Jumlah Izin-izin sepanjang Tahun 2017 DPMPTSP Kota Makassar

NO	JENIS-JENIS IZIN	TOTAL
1	IMB	4,653
2	INKOM	-
3	PERIWISATA	32
4	TENAGA KERJA	14
5	IUJK	1,003
6	IZIN GANGGUAN – B	4,836
7	IZIN GANGGUAN – P	2,429
8	SIUP	6,163
9	TDP	4,829
10	TDI	42
11	IUI	55
12	IZIN TRAYEK	-
13	PENGGANTIAN	6
14	IZIN KESEHATAN	215
15	IZIN REKLAME	-

16	IZIN PERIKANAN	-
17	IZIN TANDA DAFTAR GUDANG	66
JUMLAH		24,343

Sumber: DPMPTSP Kota Makassar 2017

Salah satu produk pelayanan yang dihasilkan DPMPTSP kota Makassar yakni Surat izin usaha perdagangan (SIUP). Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri RI (PERMENDAGRI) 36 tahun 2007 tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disingkat SIUP merupakan surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Surat izin usaha perdagangan merupakan surat izin yang wajib dimiliki bagi setiap badan usaha atau perseorangan yang akan melakukan usaha perdagangan. SIUP berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang dijalankan.

Kewajiban bagi usaha perdagangan untuk memiliki SIUP tercantum dalam undang-undang yang sama pasal 2 bahwa setiap perusahaan yang melakukan usaha perdagangan wajib memiliki SIUP. Surat Izin usaha Perdagangan, pada umumnya dibagi menjadi 3 jenis berdasarkan jumlah kekayaan bersih setiap perusahaan perdagangan, yakni:

- a. SIUP Kecil wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
- b. SIUP Menengah wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) sampai dengan

paling banyak Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

- c. SIUP Besar wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Adanya kepemilikan SIUP, masyarakat memperoleh kemudahan karena SIUP merupakan alat pengesahan yang di berikan oleh pemerintah, sehingga dalam kegiatan usaha tidak terjadi masalah dalam hal perizinan, selain itu dengan memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan dapat memperlancar perdagangan ekspor dan impor. SIUP juga dapat membantu masyarakat dalam hal memperoleh pinjaman untuk tambahan modal usaha karena merupakan surat izin yang sah dari pemerintah.

Pentingnya kepemilikan Surat izin usaha perdagangan tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap jumlah izin usaha perdagangan yang diterbitkan tiap tahunnya terutama pada tahun 2017. Adapun rekapitulasi penerbitan surat izin usaha perdagangan tahun 2017 di gambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 9 Rekapitulasi SIUP sepanjang Tahun 2017

Surat izin usaha perdagangan (2017)											
Bulan											
Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agus	Sep	Okt	Nov	Des
24	469	794	487	567	436	437	600	431	564	438	239

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa jumlah izin usaha perdagangan sepanjang tahun 2017 secara kuantitas, tiap bulannya cukup banyak. Dimana angka terbesar penerbitan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sepanjang tahun 2017 yakni sebanyak 794 izin tercatat pada Mar 2017. Besarnya jumlah penerbitan izin usaha perdagangan tersebut menunjukkan bahwa di Kota Makassar sekarang ini, minat masyarakat memang cukup tinggi dalam hal usaha perdagangan. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat Kota Makassar tidak hanya terfokus pada usaha mencari pekerjaan, akan tetapi lebih kepada membuka lapangan pekerjaan dengan membuka usaha sendiri. Oleh karena itu, adanya kemudahan dalam hal penyelesaian izin sangat bermanfaat bagi masyarakat terutama bagi mereka yang baru memulai usahanya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan utamanya pelayanan perizinan, untuk semua jenis perizinan yang dikelola perlu adanya ketentuan yang ditetapkan dalam penyelenggaraan perizinan hingga proses perizinan tersebut selesai, baik itu berupa standar prosedur yang dilaksanakan hingga persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat untuk dapat memperoleh suatu izin usaha. Di DPMPTSP Kota Makassar terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi serta prosedur yang harus dilewati hingga suatu proses perizinan selesai. Dengan adanya persyaratan dan prosedur tersebut, diharapkan mampu menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Serta dapat dipatuhi baik oleh masyarakat maupun oleh aparat pelaksana pelayanan tersebut.

- **Persyaratan izin usaha perdagangan**

Dalam proses pengurusan surat izin usaha perdagangan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menerapkan standar pelayanan izin usaha. Standar pelayanan tersebut terdiri dari standar waktu, biaya, proses serta persyaratan izin usaha. Setiap jenis izin usaha memiliki persyaratannya masing – masing. Persyaratan pelayanan tersebut merupakan sejumlah berkas yang harus dilengkapi pemohon untuk dapat memperoleh izin usaha. Adapun persyaratan pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yakni:

- Persyaratan pengurusan surat izin usaha - baru:
 - a. Mengisi formulir permohonan izin usaha perdagangan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dengan materai Rp. 6000,-
 - b. Foto copy Akte pendirian perusahaan bagi yang berbadan hukum;
 - c. Foto copy kartu tanda penduduk (KTP) pemilik atau Penanggung Jawab perusahaan;
 - d. Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pemilik atau Penanggung Jawab perusahaan
 - e. Foto copy Surat izin tempat usaha (SITU) dan atau Surat Izin Gangguan (HO);
 - f. Foto copy Neraca Perusahaan;
 - g. Foto berwarna pemilik atau penanggung jawab perusahaan dengan ukuran 3X4 sebanyak 2 lembar;
- Persyaratan pengurusan surat izin usaha – perpanjangan:

- a. Mengisi formulir permohonan izin usaha perdagangan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dengan materai Rp. 6000,-
- b. Foto copy Akte pendirian perusahaan bagi yang berbadan hukum;
- c. Foto copy kartu tanda penduduk (KTP) pemilik atau Penanggung Jawab perusahaan;
- d. Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pemilik atau Penanggung Jawab perusahaan
- e. Foto copy Surat izin tempat usaha (SITU) dan atau Surat Izin Gangguan (HO);
- f. Foto copy Neraca Perusahaan;
- g. Foto berwarna pemilik atau penanggung jawab perusahaan dengan ukuran 3X4 sebanyak 2 lembar;
- h. Surat izin usaha perdagangan (SIUP) lama atau SIUP yang berakhir masa berlakunya
- i. Surat izin gangguan (HO) lama atau yang berakhir masa berlakunya.

Dalam setiap kegiatan pelayanan perizinan, persyaratan merupakan hal mutlak yang harus dilengkapi pemohon untuk dapat memperoleh izin usaha. Pentingnya syarat pelayanan tersebut mengharuskan masyarakat untuk dapat taat serta melengkapi persyaratan yang ada.

Untuk itu, DPMPTSP sebagai dinas yang bertanggung jawab atas pelayanan perizinan terkhusus pelayanan izin usaha di kota Makassar, perlu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Selain itu, DPMPTSP

Kota Makassar perlu menyediakan persyaratan pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat. Dengan begitu, masyarakat dimudahkan dari segi pengurusan surat izin. Adapun persyaratan setiap izin usaha harus dapat disampaikan dengan baik dan terbuka kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dengan mudah mengakses informasi tersebut.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak AB selaku Kepala Bidang Pelayanan depan Perizinan:

“Terkait persyaratan izin usaha, sudah seharusnya memang penyampaian informasi kepada masyarakat dilakukan secara terbuka agar masyarakat dengan mudah mengakses informasi tentang prosedur maupun persyaratannya. Seperti yang kami lakukan, kami menempelkan informasi tentang persyaratan semua jenis izin usaha pada dinding dalam kantor, tepat di belakang kursi tunggu masyarakat. selain itu, kami juga menyediakan beberapa sarana informasi berupa televisi yang diletakkan di dekat loket, nah televisi inilah yang nantinya akan memunculkan slide – slide berupa persyaratan semua jenis izin usaha yang ada di kantor kami.” (Hasil wawancara 28 november 2017).

Keterbukaan informasi pelayanan seperti yang dikemukakan pada petikan wawancara di atas, dilakukan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana kantor yang dimiliki. Contohnya pemanfaatan televisi dengan menampilkan slide-slide berupa penjelasan mengenai persyaratan seluruh jenis izin. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi guna memperoleh izin yang diinginkan.

Berkaitan dengan keterbukaan informasi persyaratan tersebut, staf bidang pelayanan perizinan Bapak MR mengemukakan:

“Kalau terkait dengan kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan itu, kami lakukan semaksimal mungkin. Contohnya kami lakukan kerja sama dengan media dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat.

kita menginformasikan salah satunya itu terkait syarat – syaratnya pengurusan surat izin. Bukan hanya melalui media cetak saja, seperti Koran. Tapi biasanya melalui media elektronik salah satunya interview di radio-radio seperti TVRI”. (Hasil wawancara tanggal 9 november 2017).

Selain adanya penyampaian melalui sarana dan prasarana kantor, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar juga menyampaikan informasi terkait persyaratan izin usaha secara meluas. Salah satunya melalui media cetak seperti Koran. Selain itu, penyampaian dilakukan kepada masyarakat umum dengan media lainnya seperti radio. Umumnya DPMPTSP Kota Makassar melakukan kerja sama dengan media dalam bentuk interview di radio. Diharapkan dengan adanya penyampaian secara meluas tersebut, masyarakat tidak kebingungan ketika akan memulai mengurus izin usaha.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna jasa terkait persyaratan izin usaha sebagai berikut:

“syarat-syaratnya sudah jelas, saya datang dan waktu minta formulir di loket langsung di kasih tau beberapa syarat yang harus saya lengkapi dulu.” (Hasil wawancara dengan Bapak SM tanggal 4 Desember 2017).

“Kalau persyaratannya jelas karena saya di kasi tau di bagian tempat ambil formulirnya apa-apa saja persyaratannya. Saya liat juga di kantornya sudah ada persyaratannya tertempel” (Hasil wawancara dengan Bapak HH tanggal 6 Desember 2017).

“kalau saya rasa persyaratannya tidak memberatkan, karena syarat yang diminta sesuai ji dengan yang tertulis di formulirnya. (Hasil wawancara dengan Bapak AK tanggal 14 Desember 2017).

Dari beberapa petikan wawancara di atas dapat terlihat bahwa dari segi persyaratan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar telah mengusahakan agar persyaratan pelayanan

perizinan mudah bagi masyarakat. Namun kemudahan tersebut tidak terlepas dari persyaratan izin usaha yang telah ditetapkan. Sementara itu, dari segi penyampaian informasi, dilakukan dengan jelas dan terbuka. Salah satunya dengan pemasangan spanduk tentang persyaratan perizinan di dalam kantor serta penggunaan sarana prasarana kantor dengan baik seperti televisi yang menampilkan slide berisi informasi tentang persyaratan izin usaha. Selain itu, DPMPTSP juga melakukan penyampaian informasi secara meluas kepada masyarakat umum melalui media cetak maupun elektronik. Dengan begitu masyarakat dengan mudah mengakses informasi pelayanan.

Dari petikan wawancara tersebut, juga terlihat bahwa masyarakat merasakan dampak keterbukaan informasi terkait persyaratan pelayanan tersebut. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi khususnya persyaratan izin usaha. Kemudahan itu tidak terlepas dari peran DPMPTSP sendiri yang memberikan persyaratan pelayanan yang sesuai. Tidak hanya itu, peran serta pegawai DPMPTSP juga sangat penting dalam hal penyampaian informasi secara langsung kepada masyarakat.

1. Prosedur Pengurusan Izin Usaha

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, prosedur pelayanan utamanya pelayanan perizinan umumnya sama untuk setiap jenis perizinan. Sudah menjadi tanggung jawab bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk taat dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Baik itu standar prosedur, waktu maupun biaya yang dikenakan atas suatu jenis izin.

Dalam melaksanakan fungsi pelayanannya, Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar berpedoman pada beberapa aturan yakni Peraturan walikota Makassar Nomor 20 tahun 2014 tentang tata cara pemberian izin pada DPMPTSP Kota Makassar serta standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Standar operasional prosedur tersebut tercantum dalam peraturan walikota Makassar No. 60 tahun 2015. SOP tersebut yang menjadi acuan pelaksanaan teknis pelayanan. Standar pelayanan tersebut sudah mencakup beberapa hal teknis pelayanan salah satunya terkait prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan izin usaha merupakan alur pelayanan yang terjadi mulai dari saat pemohon mengajukan permohonan izin hingga izin usaha tersebut diterbitkan. Prosedur pengurusan izin usaha pada dasarnya sama untuk setiap jenis usaha karena alur prosedur tersebut berlaku secara umum untuk semua jenis izin.

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar menerapkan standar tentang mekanisme penyelenggaraan perizinan. Adapun prosedur penyelenggaraan pelayanan perizinan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Pemohon mendatangi bagian informasi untuk memperoleh informasi seputar izin yang akan di butuhkan beserta syarat-syaratnya;
- 2) Bagian informasi memberikan formulir pendaftaran untuk diisi oleh pemohon;
- 3) Pemohon mengajukan formulir pendaftaran dan berkas permohonan di loket pendaftaran;

- 4) Pegawai di loket pendaftaran menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan, berkas yang lengkap akan diregistrasi dan selanjutnya pemberian nomor register dan tanda terima sedangkan berkas yang tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
- 5) Loker Pelayanan (Bidang Pengolahan Perizinan) akan mengadakan validasi dokumen berkas, jika dinyatakan valid maka dijadwalkan untuk mengadakan rapat dan peninjauan lapangan Tim Teknis.
- 6) Tim Teknis mengadakan peninjauan lokasi dengan membuat Berita Acara Pemeriksaan Lapangan (BAPL) dan mengadakan Rapat Tim Teknis, apabila:
- 7) Tim teknis menyerahkan Rekomendasi beserta lampirannya berupa BAPL SKRD dan SSRD di Loker Pelayanan untuk diproses lebih lanjut serta menghubungi pemohon untuk melakukan pembayaran Retribusi di Loker Bank Sulsel berdasarkan surat ketetapan retribusi daerah dari tim teknis.
- 8) Selanjutnya Loker Pelayanan melakukan input data dan pencetakan naskah surat izin.
- 9) Bidang Pelayanan Perizinan melakukan koreksi dan paraf Surat Izin.
- 10) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan penandatanganan surat izin.
- 11) Pemohon menerima Surat Izin di Loker Penyerahan Izin.

Adapun prosedur pelayanan perizinan digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3 Prosedur pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar

Fenomena pelayanan khususnya dari aspek prosedur pelayanan saat ini umumnya dikenal pada masyarakat memiliki alur yang rumit serta berbelit – belit. Berkaitan dengan ketidakjelasan alur pelayanan tersebut tentunya perlu dilakukan perbaikan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah. Perbaikan pelayanan dari segi prosedur tentunya akan berdampak signifikan terhadap perbaikan pelayanan secara keseluruhan. Prosedur pelayanan yang tepat akan menciptakan layanan yang cepat dan tentunya lebih mengefisienkan waktu pelayanan yang digunakan untuk satu proses pelayanan.

Berdasarkan observasi dan beberapa wawancara yang dilakukan, temuan penulis bahwa saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar telah melakukan upaya peningkatan pelayanan khususnya dari segi pelaksanaan prosedur pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak MAG selaku Kepala Bidang Data Dan Pengendalian:

“Dalam melaksanakan pelayanan, kami mengacu pada Standar operasional prosedur (SOP). Nah pada saat pelaksanaannya, dari segi penyelesaian izin usaha, kami memang agak kewalahan untuk selesaikan perizinan sesuai prosedur karena ada yang namanya instansi teknis. kami harus berkoordinasi terlebih dahulu. Masalah tersebut contohnya, ketika ingin mengajukan suatu izin pemohon harus mendapat rekomendasi dari dinas perindustrian dan perdagangan kota Makassar. Kalau dari segi kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan kami biasanya lakukan sosialisasi melalui media seperti Koran dan radio. Kami biasa diundang untuk memberikan penjelasan sampai sejauh mana pelayanan perizinan ini terhadap permohonan izin yang diajukan oleh masyarakat. Jadi biasanya pada saat sosialisasi itu kami jelaskan mengenai prosedur pelayanannya yang menurut kami sudah sesuai dengan SOP.” (Hasil wawancara tanggal 13 November 2017).

Dari petikan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan prosedur pelayanan, DPMPTSP Kota Makassar mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dijelaskan sebelumnya. Namun adanya beberapa kendala yang sering dihadapi salah satunya yakni koordinasi dengan instansi teknis dalam hal ini dinas perindustrian dan perdagangan Kota Makassar. Bentuk koordinasi tersebut terkait penyelesaian izin usaha. Dimana Instansi teknis mengambil peran dalam hal penindaklanjutan izin usaha apakah dinyatakan layak atau tidak layak untuk diterbitkan. Selain itu dalam hal penginformasian prosedur izin usaha. DPMPTSP Kota Makassar melakukan kerja sama dengan beberapa media. Kerja sama tersebut dalam bentuk sosialisasi secara kepada masyarakat luas terkait prosedur izin usaha.

Senada dengan hal tersebut, Bapak AB selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan mengemukakan:

“Terkait prosedur pelayanan, kami mengacu pada Standar pelayanan yang ada. Kami mengikuti alur atau prosedur pelayanan yang ada. Hanya saja kadang ada masyarakat yang mau urus sendiri berkasnya ke instansi

teknisnya. Nah tentunya kalau itu terjadi, prosedur pelayanan bukan satu pintu lagi. Kan prosedurnya harusnya masyarakat pemohon ajukan berkas ke kantor kami, nanti kami yang berikan berkasnya kepada tim teknisnya.” (Hasil wawancara tanggal 28 November 2017).

Petikan wawancara di atas, seperti pernyataan Kepala Bidang Data dan Pengendalian bahwa dalam hal pelaksanaan prosedur, pelayanan izin usaha di DPMPTSP Kota Makassar dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang ada. Hanya saja saat pelaksanaannya terdapat beberapa kendala. Kendala lain yang dijelaskan tersebut yakni adanya beberapa masyarakat yang terkadang tidak mematuhi aturan prosedur pelayanan yang ada dengan mengantarkan sendiri berkas izinnya ke instansi teknis, dalam hal ini Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar.

Terkait prosedur pelayanan, DPMPTSP kota Makassar telah berusaha memaksimalkan kinerjanya agar pelayanan yang sampai kepada masyarakat juga dapat terlaksana dengan baik. Seperti yang dikemukakan masyarakat pengguna jasa izin usaha perdagangan di DPMPTSP kota Makassar bahwa:

“Prosedurnya sudah bagus, kita tinggal datang ke kantornya, ambil formulir sudah itu di suruh lengkapi dulu berkasnya baru datang lagi. Sudah itu nanti kita di kasi semacam kwitansi yang isinya itu berapa biaya yang harus kita bayar.” (Hasil wawancara dengan Bapak DS tanggal 20 Desember 2017),

“Waktu saya urus SIUP prosedurnya jelas, mudah kita lakukan karena pegawai di loket juga jelaskan bagaimana alur-alurnya. Jadi kita tinggal lengkapi berkas, baru itu datang lagi untuk diperiksa berkasnya.” (Hasil wawancara dengan Bapak BM tanggal 19 Desember 2017),

“Waktu saya urus SIUP dari prosedurnya sudah bagus, kita tidak dipersulit. Prosedurnya itu kalau saya rasa sudah sesuai.” (Hasil wawancara dengan Bapak AK tanggal 14 Desember 2017).

Beberapa petikan wawancara di atas, dapat terlihat bahwa dari segi prosedur dirasakan oleh beberapa masyarakat telah sesuai dan dijabarkan secara jelas. Oleh

karenanya, masyarakat mampu merasakan dampak dari pelayanan yang diberikan. Dengan adanya pelayanan yang sesuai dengan prosedur masyarakat menjadi lebih mudah dalam mengurus izin usaha. Dampak tersebut dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Adanya kemudahan penyelesaian izin usaha tersebut tidak hanya berdampak pada masyarakat, akan tetapi juga terhadap pegawai DPMPTSP sendiri sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pegawai DPMPTSP dimudahkan dari segi pengakomodasian izin usaha. Jadi jumlah perizinan yang masuk dapat dikelola dengan baik sehingga penyelesaian izinnya pun jadi lebih mudah dan cepat.

Namun ada beberapa masyarakat yang justru memperoleh pelayanan tidak sesuai prosedur. Seperti dijabarkan pada gambar prosedur pelayanan sebelumnya, bahwa berkas surat izin usaha yang telah ditindaklanjuti dan dinyatakan layak akan diberikan jumlah besaran biaya retribusi atas tempat usaha yang harus dibayarkan. Pembayaran tersebut dilakukan oleh pemohon sendiri di bank. Akan tetapi beberapa masyarakat justru disarankan untuk membayar di kantor, dan biaya tersebut diberikan langsung kepada pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa ada saja beberapa pegawai yang melaksanakan hal-hal di luar prosedur. Tindakan inipun dibenarkan oleh beberapa masyarakat pada wawancara berikut:

“Waktu saya buat SIUP, saya bayar langsung saja sama pegawainya. Saya juga kurang tau mungkin sistem pembayarannya masih manual.” (Hasil wawancara dengan Bapak DS tanggal 20 Desember 2017).

“Kalau masalah pembayarannya itu, saya di suruh kasi saja sama pegawainya. Baru katanya nanti dia yang bayarkan.” (Hasil wawancara dengan Bapak SM tanggal 4 Desember 2017).

“Saya tidak tau jelas bagaimana prosedurnya, saya cuma ikuti yang dibilang sama pegawainya. Saya disuruh bayar di pagawainya, jadi saya bayar disitu

saja. Karena dia juga bilang katanya dia yang mau bayarkan. (Hasil wawancara dengan Bapak AK tanggal 14 Desember 2017).

“Bayarnya yah saya langsung saja kasi sama pegawainya, karena disuruhnya begitu. Pegawainya yang bilang langsung sama saya.” (Hasil wawancara dengan Bapak BM tanggal 19 Desember 2017).

“Ada teman saya kerja di sana, jadi saya kasih dia, karena katanya dia yang uruskan, dia juga yang mau bayarkan.” (Hasil wawancara dengan Bapak HH tanggal 6 Desember 2017).

Dari petikan wawancara di atas, dapat terlihat bahwa adanya beberapa masyarakat yang justru di sarankan untuk melakukan sistem pembayaran tidak sesuai prosedur, akhirnya memunculkan anggapan bahwa pelayanan yang diberikan masih dilakukan secara manual. Artinya pembayaran langsung disetor di tempat dan bukan pada unit yang bertugas untuk mengelola keuangan atau bank.

Dari segi pelaksanaan prosedur, dapat terlihat bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu dilaksanakan sesuai prosedur yang ada. Hal ini diakibatkan masih adanya beberapa pegawai yang tidak mentaati aturan prosedur pelayanan tersebut. Padahal sudah sangat jelas tertera pada sarana kantor bahwa DPMPTSP Kota Makassar sama sekali tidak menerima pembayaran dalam bentuk apapun. Adapun segala jenis pembayaran dilakukan oleh masyarakat sendiri di bank.

2. Biaya Pengurusan Izin Usaha

Ukuran akuntabilitas pelayanan publik yang dilihat dari sudut pandang akuntabilitas proses memiliki beberapa indikator penilaian, salah satunya aspek biaya. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Tranparansi Dan Akuntabillitas Pelayanan Publik dijelaskan bahwa biaya pelayanan merupakan segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan

apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Biaya merupakan salah satu ukuran penting yang menunjukkan akuntabel tidaknya suatu pelayanan publik. Biaya umumnya dikaitkan dengan tingkat akuntabilitas pelayanan karena transparansi biaya dalam pelayanan merupakan hal yang rentan dimanipulasi. Manipulasi biaya tersebut salah satunya dapat dilakukan dengan pemberian biaya tambahan diluar biaya yang seharusnya dibebankan atas suatu pelayanan atau biasa disebut dengan pungutan liar (pungli). Ukuran biaya pelayanan merupakan ukuran yang menunjukkan besaran biaya yang dikenakan untuk suatu jenis pelayanan. Biaya yang dimaksud merupakan besaran biaya yang dikenakan atas suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini terkait penerbitan SIUP. Adapun rincian biaya tersebut dijabarkan sebagai berikut:

Table 10 Waktu dan Biaya Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Makassar

No	Jenis Izin	Waktu	Biaya
1.	Izin Gangguan (HO)	5 hari kerja	Ket. 1
2.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	8 hari kerja	Ket. 1
3.	Izin Trayek	6 hari kerja	Ket. 1
4.	Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol	10 hari kerja	Ket. 2
5.	Izin Usaha Perikanan	6 hari kerja	Ket. 1
6.	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	3 hari kerja	Gratis
7.	Izin Usaha Perdagangan	3 hari kerja	Gratis
8.	Izin Usaha Industri	3 hari kerja	Gratis

9.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 hari kerja	Gratis
10.	Tanda Daftar Industri	3 hari kerja	Gratis
11.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	3 hari kerja	Gratis
12.	Izin Penyelenggaraan Lembaga Pelatihan Swasta	6 hari kerja	Gratis
13.	Izin Kesehatan: - Sarana kesehatan - Tenaga kesehatan	7 hari kerja 7 hari kerja	Gratis Gratis
14.	Izin Lingkungan	7 hari kerja	Gratis
15.	Tanda Daftar Gudang	3 hari kerja	Gratis
16.	Izin Mempekerjakan Tenaga Asing	3 hari kerja	Gratis
17.	Izin Reklame	3 hari kerja	Gratis

Keterangan:

1. Pengenaan tarif berdasarkan Perda Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.
2. Struktur dan besarnya retribusi Izin tempat penjualan minuman beralkohol ditetapkan (Biaya/tarif retribusi sesuai perhitungan dicantumkan di bawah izin) sebagai berikut :
 - d. Hotel, Café, Bar Rp. 25.000.000,-
 - e. Diskotik, Karaoke, Pub Rp. 20.000.000,-
 - f. Tempat penjualan lain yang tidak termasuk angka 1 dan 2 sebesar Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah).

Penjabaran rincian biaya di atas, dapat terlihat bahwa secara administratif, pelayanan perizinan khususnya izin usaha perdagangan tidak dikenakan biaya

retribusi apapun (gratis). Masyarakat hanya dikenakan biaya retribusi atas tempat usaha berdasarkan perhitungan biaya dari instansi teknis semata.

Pengenaan retribusi tempat usaha tersebut dalam hal ini merupakan tanggung jawab dari Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Makassar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang isinya terdiri dari rumusan perhitungan biaya yang dikeluarkan berdasarkan lokasi usahanya. Rumusan perhitungan biaya tersebut tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2012 tentang Restribusi Tertentu. Adapun rumusan perhitungan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

Luas Ruang Usaha x G x Indeks Lokasi x tarif retribusi

1. Biaya Tarif retribusi di tetapkan Rp. 1.000 (seribu Rupiah) per meter bujur sangkar (M²).
2. Penetapan Indeks Gangguan (G) berdasarkan pada besarnya gangguan dengan klasifikasi sebagai berikut:
 - a. Perusahaan/usaha dengan gangguan besar indeks = 3 (tiga)
 - b. Perusahaan/usaha dengan gangguan besar indeks = 2 (dua)
 - c. Perusahaan/usaha dengan gangguan besar indeks = 1 (satu)
3. Penetapan indeks Lokasi (L) didasarkan pada letak/lokasi perusahaan/usaha dengan klasifikasi jalan sebagai berikut :
 - a. Jalan kelas I dengan indeks = 3 (tiga)
 - b. Jalan kelas I dengan indeks = 2 (dua)

c. Jalan kelas I dengan indeks = 1 (satu)

Berdasarkan pada indeks perhitungan di atas, tim teknis menetapkan besaran biaya resribusi yang dikenakan untuk suatu jenis usaha. Seperti yang dijabarkan di atas bahwa besaran biaya yang dikenakan berdasarkan atas besarnya gangguan yang akan ditimbulkan serta lokasi suatu usaha yang dimaksud.

Seperti alur pelayanan perizinan yang telah dijelaskan sebelumnya, berkas pemohon yang telah lulus verifikasi kelengkapan berkas serta telah diuji kevalidannya oleh bidang pengolahan perizinan kemudian diserahkan kepada tim teknis. Tim teknis yang kemudian mengadakan peninjauan lapangan ke tempat usaha. Apabila telah dilakukan peninjauan lapangan, maka tim teknis menyatakan layak atau tidak layak. Ketika dinyatakan layak, tim teknis akan mengeluarkan rekomendasi beserta lampiran besaran biaya yang dikenakan untuk usaha yang dimaksud. Biaya retribusi yang dikenakan untuk setiap jenis izin usaha perdagangan berbeda – beda, sesuai dengan indeks perhitungan yang dijabarkan pada Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Makassar sendiri tidak menerima pembayaran dalam bentuk apapun. Pembayaran jumlah retribusi yang dimaksud dilakukan di bank sulsel sendiri oleh pemohon izin sesuai besaran biaya yang dikenakan oleh instansi teknis. Seperti yang tertera pada sarana di kantor DPMPTSP.

Seperti yang dikemukakan oleh Bapak MR selaku staf bidang pelayanan perizinan yang bertugas pada bagian loket pendaftaran izin usaha:

“Kalau SIUP tidak ada biaya yang dikenakan, sama seperti TDP yang sifatnya non retribusi. Yang dikenakan biaya itu cuma izin gangguan (HO). Tapi kita tidak kenakan biaya sendiri. Instansi teknis yang keluarkan

besaran biayanya. Itupun dibayar kalau sudah keluar STS (surat tanda setoran) dari perindag yang isinya besaran biaya yang harus dibayarkan. Pembayaran juga langsung dilakukan di bank. Jadi kita tidak terima pembayaran apapun di loketnya” (Hasil wawancara tanggal 27 November 2017).

Dari petikan wawancara di atas, dari aspek biaya, DPMPTSP Kota Makassar tidak memungut biaya dalam bentuk apapun. Adapun biaya yang dikenakan atas tempat usaha merupakan tanggungjawab instansi teknis yakni Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG) Kota Makassar. Dimana besaran biaya tersebut berdasarkan indeks perhitungan dengan pertimbangan luas dan lokasi usaha serta proses pembayarannya dilakukan oleh pemohon secara langsung di bank.

Hal senada juga dikemukakan oleh Bapak MAG selaku Kepala Bidang Data Dan Pengenalan:

“Dari segi biaya, ada izin yang sifatnya retribusi dan ada izin yang non retribusi. Izin yang retribusinya ada itu seperti izin gangguan (HO) atau yang sebelumnya dikenal dengan nama surat izin tempat usaha (SITU), izin trayek seperti pete-pete, izin kesehatan, izin mendirikan bangunan, izin usaha industri. Semua itu ada. Kalau yang non retribusi itu seperti SIUP dan TDP, izin pergudangan. Kita tidak memungut biaya seperti itu. Saya tidak tau kalau tim teknisnya yah. Tapi dalam aturan kita tidak dipungut seperti itu. Setiap perizinan memang beda-beda, jadi kita itu ada perhitungannya sendiri yang dilakukan oleh tim teknisnya. Perbedaan besaran biaya itu sesuai dengan lokasi dan luas tempat usaha. Jadi ada indeks perhitungannya sendiri-sendiri. Nah indeksnya itu juga dilihat dari lokasinya apakah strategis atau berada di daerah perkotaan atau seperti di lorong-lorong saja.” (wawancara 23 November 2017).

Seperti dalam petikan wawancara di atas, besaran biaya yang dikenakan kepada masyarakat memang berbeda-beda. Perbedaan besaran biaya tersebut telah memiliki perhitungan masing-masing. Sistem perhitungan tersebut bukan

merupakan tanggung jawab DPMPSTSP Kota Makassar melainkan telah diatur dalam Peraturan daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi perizinan Tertentu. Aturan inilah yang menjadi acuan bagi Tim teknis untuk melakukan perhitungan berdasarkan indeks yang telah ditetapkan. Indeks tersebut dipertimbangkan berdasarkan lokasi tempat usaha. Apabila tempat usaha termasuk dalam lokasi yang strategis, indeks perhitungannya dapat lebih tinggi dari pada tempat usaha dengan lokasi yang kurang strategis.

Dari beberapa petikan wawancara di atas dapat terlihat bahwa sistem dan aturan telah dilaksanakan dengan baik, salah satunya dengan aturan dan sistem pembayaran. Adanya kepastian jumlah biaya yang harus dibayar oleh pemohon berdasarkan atas perhitungan yang jelas membuat masyarakat tidak khawatir lagi dikenakan biaya berlebih pada saat mengurus izin usaha khususnya izin usaha perdagangan.

Terkait besaran biaya pelayanan, penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna jasa SIUP sebagai berikut:

“Kalau masalah biaya, saya bayar sesuai biaya yang dikasi memang. Katanya biayanya langsung dari dinasnya, disperindag. Jadi saya dikasikan itu berapa biaya yang harus dibayar, baru saya langsung bayar di bank.” (Hasil wawancara dengan bapak BM tanggal 19 Desember 2017).

“biayanya itu saya lupa kemarin dulu berapa saya bayar, tapi saya di kasi tau langsung sama ibunya di loket berapa harus dibayar, baru saya disuruh bayar saja langsung di bank.” (Hasil wawancara dengan bapak AK tanggal 14 Desember 2017).

Dari petikan wawancara di atas dilihat segi kejelasan biaya, beberapa masyarakat yang mengurus surat izin usaha perdagangan memperoleh biaya pelayanan yang sesuai dengan standar perhitungan biaya dari instansi teknis. Serta

terlihat dari kejelasan informasi mengenai besaran biaya yang harus dibayarkan untuk memperoleh izin tersebut yang dijelaskan secara langsung oleh pegawai DPMPTSP pada bagian loket. Masyarakat juga melakukan pembayaran secara langsung ke bank sehingga di loket pendaftaran interaksi yang terjadi antara pemberi dan penerima pelayanan sebatas verifikasi kelengkapan berkas semata.

Namun, beberapa masyarakat pengguna jasa lainnya menyatakan bahwa dari segi biaya yang dikenakan atas izin usaha perdagangan yang mereka urus tidak sesuai dengan standar yang tertulis. Seperti beberapa petikan wawancara berikut:

“Waktu saya urus SIUP, kan saya mau perpanjang SIUP saya. biaya yang saya bayar dengan yang tertera berbeda. Biaya yang tertera 800.000. Tapi saya disuruh bayar 1.600.000. katanya uang capeknya. Waktu saya urus itu, saya tidak bayar di loket. Saya kasikan sama orang dalamnya (pegawainya). Karena katanya itu orang dia yang mau bayarkan.” (Hasil wawancara dengan Bapak DS tanggal 20 Desember 2017).

“Waktu saya urus SIUP itu, saya sudah lupa berapa jumlah yang saya bayar, tapi saya bayar lebih waktu itu, yah tujuannya supaya cepat diuruskan berkasnya sama orang dalamnya. Karena kita juga tau kalau urus begitu pasti lama baru selesai. (Hasil wawancara dengan Bapak HH tanggal 14 Desember 2017).

“Kalau biayanya, waktu itu saya baru mau buat SIUP biayanya yang saya bayar tidak sesuai dengan standar. Biaya yang seharusnya itu sekitar 800 ribuan, tapi saya kasi sekitar 1 juta lebihlah. Saya tidak kasi sama loketnya. Tapi saya kasi masuk di amplop uang sejumlah begitu baru dikasi masuk di map berkasnya baru nanti orang dalamnya terima. Karena katanya dia yang langsung bayarkan. Saya bayar sejumlah begitu supaya cepat diuruskan. Kan kalau perizinan begitu biasanya lama. Belum lagi tim teknisnya lama datang meninjau.” (Hasil wawancara dengan Bapak SM tanggal 4 Desember 2017).

Dari beberapa petikan wawancara di atas, terlihat bahwa beberapa masyarakat tidak memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar biaya yang seharusnya. Beberapa masyarakat justru merasa perlu untuk memberi biaya

tambahan guna mempercepat jangka waktu penyelesaian izin usahanya. Namun seharusnya, aparat birokrasi harus mampu melaksanakan pelayanan sesuai standar jangka waktu yang ada serta melaksanakan pelayanan secara adil kepada setiap masyarakat. Artinya bahwa tidak ada masyarakat yang dipermudah pengurusan surat izinnya jika membayar lebih.

Dalam proses pelayanan perizinan yakni surat izin usaha perdagangan, pada dasarnya masyarakat memang perlu memenuhi kelengkapan berkas turunan dari SIUP tersebut. seperti izin atas tempat usahah atau yang sering disebut izin gangguan (HO). Pengenaan biaya atas surat izin gangguan sebenarnya sudah ditetapkan sesuai perhitungan biaya yang jelas seperti yang tercantum pada Perda Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Biaya yang dikenakan memang sudah ditentukan sesuai standar, namun ada saja oknum yang tetap melakukan pemungutan biaya yang tidak sesuai. Tidak hanya pihak-pihak dari penyelenggara pelayanan. Masyarakat juga terkadang melakukan hal-hal diluar aturan guna memperoleh izin secara instan. Oleh karena itu baik pihak pemberi maupun penerima layanan hendaknya mengetahui aturan jelas mengenai penyelenggaraan pelayanan. Pihak penyedia pelayanan dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar perlu memperbaiki sistem pelayanan yang ada guna menciptakan pelayanan yang mudah bagi masyarakat sehingga masyarakat sendiri tidak melenceng dari aturan, hanya untuk memperoleh kemudahan dalam pelayanan.

Adanya istilah “uang capek” bagi masyarakat maupun pegawai pelayanan merupakan hal lumrah. Masyarakat beranggapan bahwa pegawai dalam

menjalankan tugas, utamanya saat mengurus surat izin mereka perlu menerima semacam “ucapan terima kasih” berupa biaya tertentu. Padahal penyedia pelayanan telah digaji sesuai dengan aturan untuk pekerjaan yang mereka lakukan. Seperti wawancara penulis dengan pengguna jasa berikut:

“Kalau dari segi biayanya, yang saya bayar memang sudah dikasi tau dengan jelas, cuma saya kasi saja uang capek seperti uang rokok misalnya. (Hasil wawancara dengan bapak AK tanggal 14 Desember 2017).

Hal ini menggambarkan bahwa perlu adanya ketegasan dari penyedia pelayanan yakni DPMPTSP Kota Makassar untuk dapat bertindak tegas kepada masyarakat untuk tidak memberikan biaya tambahan apapun kepada pegawainya. Karena besaran biaya yang dikenakan sudah ditetapkan sesuai standar biaya yang seharusnya. Selain itu pihak DPMPTSP juga perlu melakukan pengawasan terhadap beberapa pegawai yang menerima biaya seperti itu dan perlu ditindak secara tegas agar yang bersangkutan tidak menerima atau menolak setiap upaya pemberian dari masyarakat.

Dari beberapa wawancara yang telah penulis lakukan, dapat dilihat bahwa informasi tentang biaya pelayanan telah disampaikan dengan jelas oleh bagian loket tempat pendaftaran berkas pemohon. Penyampaian informasi tersebut dilakukan oleh pegawai yang berada pada bagian front office dengan menyampaikan langsung besaran biaya yang tertera pada STS (surat tanda setoran) yang telah diterima dari instansi teknis dalam hal ini Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Makassar.

Dari segi kesesuaian biaya pelayanan yang diterima masyarakat dengan standar biaya yang ditetapkan belum terlaksana. Terlihat dari beberapa pegawai yang juga ikut serta dalam hal penyelesaian izin usaha menerima ataupun dalam hal

ini memungut beberapa biaya tambahan yang tidak sesuai standar biaya yang seharusnya. Ini berarti terjadi ketidaksesuaian biaya pelayanan. Artinya bahwa standar biaya yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan besaran biaya yang diterima masyarakat.

Standar biaya memang berbeda-beda untuk setiap izin usaha yang dikeluarkan. Seperti yang telah dijelaskan oleh pihak DPMPTSP bahwa terdapat perhitungan sendiri untuk menentukan besaran biayanya. Penentuan tersebut dilihat dari lokasi dan luas wilayah usaha. Standar perhitungan tersebut memang telah diterapkan terhadap penentuan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat. Namun kembali lagi bahwa dari segi pembayaran yang dilakukan masyarakat justru tidak sesuai dengan standar biaya yang sudah ditetapkan tersebut. Penentuan biaya yang dimaksud telah dijabarkan jelas dalam standar operasional prosedur (SOP) dan seharusnya dilaksanakan sesuai dengan biaya yang telah diperhitungkan pada SOP tersebut.

3. Jangka Waktu Pengurusan Izin Usaha

Waktu pelayanan yang dimaksud dalam hal ini merupakan jangka waktu yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan hingga proses pelayanan selesai. Standar waktu yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Makassar yakni mengikuti standar waktu yang merupakan standar turunan dari SOP pelayanan. Jangka waktu pelayanan tersebut dihitung sejak masuknya berkas pemohon hingga penerbitan izin usaha. Adapun standar waktu yang digunakan dirincikan sebagai berikut:

Table 11. Waktu Penyelesaian Izin usaha di DPMPTSP Kota Makassar

NO	Jenis Izin	Waktu
1	Izin gangguan (HO)	5 hari kerja
2	Izin mendirikan bangunan (IMB)	8 hari kerja
3	Izin Trayek	6 hari kerja
4	Izin tempat penjualan minuman beralkohol	10 hari kerja
5	Izin usaha perikanan	6 hari kerja
6	Izin usaha jasa konstruksi (IUJK)	3 hari kerja
7	Izin usaha perdagangan (IUP)	3 hari kerja
8	Izin usaha industri (IUI)	3 hari kerja
9	Tanda daftar perusahaan (TDP)	3 hari kerja
10	Tanda daftar industri (TDI)	3 hari kerja
11	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	3 hari kerja
12	Izin Penyelenggaraan Lembaga Pelatihan Swasta	6 hari kerja
13	Izin kesehatan: - Sarana kesehatan: - Tenaga kesehatan:	7 hari kerja 7 hari kerja
14	Izin lingkungan	7 hari kerja
15	Tanda Daftar Gudang	3 hari kerja
16	Izin Mepekerjakan Tenaga Asing	3 hari kerja
17	Izin reklame	3 hari kerja

Dari perincian waktu pelayanan diatas dapat dilihat bahwa jangka waktu pelayanan untuk setiap jenis izin dapat dikatakan cepat. Hal ini terlihat dari jangka waktu pelayanan yang dominan diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja. Salah satunya penyelesaian Surat izin usaha perdagangan yang memiliki standar waktu 3 hari kerja. Hal ini tentunya merupakan standar waktu yang telah diatur dalam SOP pelayanan di DPMPTSP Kota Makassar dan harus dipatuhi bagi pelaksana pelayanan maupun masyarakat.

Penentuan standar waktu diatas merupakan salah satu bentuk usaha DPMPTSP kota Makassar guna memaksimalkan pelayanan yang ada. Selain itu juga mampu menghemat waktu bagi masyarakat sehingga masyarakat dengan mudah menyelesaikan izin usahanya. Penentuan standar waktu tersebut berdasarkan kepada standar yang telah ditetapkan di DPMPTSP, seperti yang dikemukakan oleh Bapak MAG selaku Kepala Bidang Data Dan Pengendalian:

“Penentuan standar pelayanan kami disini berdasarkan pada SOP, jadi terkait masalah waktu itu, dalam standar SOP kami SIUP itu standar waktunya 3 hari kerja. Nah persoalannya memang terkadang jarak tempuh antara satu tempat usaha dengan tempat usaha lainnya itu yang menjadi kendala kami apalagi Makassar inikan macetnya luar biasa. Saya juga sering Tanya kepada tim teknisnya kalau ada komplain pemohon soal keterlambatan datangnya untuk meninjau. Tapi kita tetap usahakan sesuai dengan standar yah SOPnya itu.” (Hasil wawancara tanggal 23 Desember 2017).

Dari petikan wawancara tersebut, dapat tergambar bahwa pada dasarnya pemerintah menetapkan standar waktu pelayanan yang dapat dikatakan cepat yakni 3 hari kerja. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan jangka waktu standar dengan yang diterima masyarakat tidak sesuai. Salah satunya yakni jarak tempuh antara beberapa tempat usaha yang akan ditinjau. Hal inilah yang kemudian menyebabkan jangka waktu penyelesaian izin usaha sedikit lebih lama.

Dalam pelaksanaannya, tak dapat dipungkiri bahwa pelayanan izin usaha belum dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena dalam penyelesaian izin usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Makassar perlu berkoordinasi dengan instansi teknis dalam hal ini Dinas perindustrian dan Perdagangan. Jangka waktu penyelesaian izin juga bergantung pada cepat tidaknya

tim teknis memberikan rekomendasi atas suatu izin usaha. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak AB selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan:

“Standar waktu penyelesaian izin pada SOP sebenarnya 3 hari kerja. Namun terkadang tidak selesai tepat waktu karena tim teknis belum lakukan tinjauan lapangan, jadi belum keluar rekomendasinya. 3 hari kerja itu memang kita juga sudah usahakan. Nah kalau sudah keluar rekomendasi dari Disperindag itu bisa cepat juga selesai. Mendaftarnya 1 hari kalau sudah dapat rekomendasi dari disperindag, masalah penerbitannya itu paling lama 2 hari.” (Hasil wawancara tanggal 11 Desember 2017).

Dari petikan wawancara di atas dapat dilihat bahwa standar waktu yang digunakan dalam hal penerbitan izin usaha khususnya izin usaha perdagangan yakni 3 hari kerja. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya. Adapun ketidaksesuaian yang terjadi dalam pelaksanaannya terkendala oleh rekomendasi izin usaha yang diberikan oleh tim teknis.

Pelayanan yang sesuai dengan standar waktu ada memang harus menjadi modal utama, salah satunya guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap janji pelayanan yang diberikan. Penulis melakukan beberapa wawancara kepada masyarakat terkait jangka waktu pengurusan izin usaha:

“saya urus SIUP itu, berkasnya saya kasi masuk sudah beberapa hari yang lalu, seminggu lebih baru bisa saya ambil SIUPnya. kalau masalah waktu tidak dikasi tau berapa hari baru jadi, Cuma saya di telpon di suruh saja datang, jadi saya datang untuk ambil SIUP yang sudah jadi” (Hasil wawancara dengan Bapak SM tanggal 4 Desember 2017).

“Saya urus SIUP ini dijanjinya katanya 3 hari sudah terbit itu izin. Tapi saya sudah seminggu lebih ini baru saya bisa ambil SIUP saya.” (Hasil wawancara dengan Bapak HH tanggal 6 Desember 2017).

“Saya urus SIUP itu, tidak sampai 10 hari kerja sudah selesai, karena saya punya teman yang kerja di DPMPSTP jadi mengurus SIUPnya terbilang cepat.(Hasil wawancara dengan Bapak DS tanggal 20 Desember 2017).

“Saya tidak tau berapa lama standar waktunya. Tapi waktu saya urus SIUP seminggu sudah selesai. Dan teman saya yang kerja di sana yang ambilkan. Mungkin karena itu jadi cepat selesai karena ada teman yang bantu di sana. (Hasil wawancara dengan Bapak AK tanggal 14 Desember 2017).

Dari beberapa petikan wawancara di atas, terlihat bahwa dari segi kepastian waktu, pelayanan yang diterima masyarakat berbeda-beda. Tidak adanya kepastian waktu pelayanan yang jelas membuat masyarakat kadang bingung kapan surat izin yang mereka buat akan selesai. Kesan pelayanan publik yang terbilang menggunakan waktu lama memang dirasakan oleh beberapa masyarakat. Adanya kesan tersebut yang akhirnya membuat beberapa masyarakat memilih untuk meminta bantuan teman yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Makassar untuk mempersingkat waktu penyelesaian izin usahanya.

Dari segi kejelasan informasi waktu pelayanan, terlihat bahwa masyarakat juga tidak menerima informasi yang jelas mengenai waktu pelayanan yang diberikan. Beberapa masyarakat umumnya datang kembali mengecek ataupun mengambil SIUP mereka karena adanya informasi yang disampaikan lewat telepon. Hal ini menggambarkan bahwa informasi waktu pelayanan tidak tersampaikan dengan baik sehingga waktu penyelesaian izin juga bermacam-macam.

Tentunya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar perlu melakukan penyampaian secara langsung kepada masyarakat maupun dengan penyampaian informasi melalui media sarana prasarana kantor, dapat berupa poster dan semacamnya terkait jangka waktu penyelesaian izin usaha.

Hal ini guna memberikan akses kepada masyarakat untuk mengetahui standar waktu pelayanan yang dibutuhkan serta meningkatkan transparansi pelayanan.

4. Respon Pelayanan

Adanya pelayanan publik yang responsif dapat dilihat dari respon pemberi layanan kepada masyarakat, salah satunya yakni keramahan serta daya tanggap ketika masyarakat pengguna pelayanan mengalami kesulitan dalam pelayanan. Selain itu aparat birokrasi yang hakekatnya harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat harus mampu memberikan penjelasan atau gambaran mengenai pelayanan secara jelas kepada masyarakat. Hal ini guna memudahkan masyarakat mengetahui syarat maupun prosedur pelayanan yang harus dilalui dalam proses pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Makassar, respon pegawai yang berada pada posisi front office atau loket pendaftaran dikatakan sudah sesuai dan terlaksana dengan baik. Bagian tersebut memang merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan. Oleh karena itu guna memaksimalkan pelayanan pegawai dari segi respon atau daya tanggapnya, pegawai sudah dibekali dengan pengetahuan tertentu. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak MAG selaku Kepala Bidang Data dan Pengendalian:

“Terkait dengan respon pegawai saya yang berada pada front office. Pada dasarnya kami selalu melakukan program kerja dimana ada program kerja yang namanya kegiatan disiplin dan bentuk bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. jadi mereka itu saya sudah latih dari kepribadian, kedisiplinan supaya mereka itu kalau ada pemohon itu senyum, mereka tidak marah-marah, dan sebagainya. supaya orang juga

bilang wah ini kita mendekatilah seperti keramahan pelayanan di perbankan. Jadi orang juga bisa menilai bahwa di pelayanan perizinan kita juga ramah seperti itu. Selain kita bekali dengan pengetahuan bagaimana cara melayani dengan baik, kita juga bekali mereka dengan keterampilan seperti keterampilan IT” (Hasil wawancara tanggal 23 Desember 2017).

Dari petikan wawancara di atas dapat dilihat bahwa pegawai yang berada pada posisi *Front office* atau pegawai yang melakukan interaksi langsung dengan masyarakat, telah dibekali dengan beberapa pengetahuan salah satunya yakni tentang cara melayani masyarakat dengan baik dan ramah. Hal ini tentunya menjadi nilai tambah di masyarakat bahwa pelayanan yang baik dan ramah tidak hanya diterapkan pada organisasi swasta seperti perbankan, namun juga mampu diterapkan pada organisasi publik seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Hal senada juga disampaikan Bapak AB selaku Kepala bidang Pelayanan Perizinan:

“Pada dasarnya, teman-teman yang di front office ini sudah dibekali, yaitu diberi pengetahuan-pengetahuan dan bagaimana cara melayani masyarakat dengan benar. Jadi apabila ada keluhan-keluhan dari masyarakat atau juga ada syarat-syarat yang tidak dilampirkan, itu kita sampaikan secara langsung kepada masyarakatnya. Contoh misalnya dalam perizinan SIUP atau IMB misalnya ada yang tidak ada keterangan lurah/camatnya kita arahkan dia ke kantor kelurahan atau kantor kecamatan bahwasanya harus ada dilampirkan keterangan lurah/camatnya. Jadi intinya begitu, pegawai pada bagian front office memang sudah dibekali jadi harus ada kecakapan ilmu tentang bagaimana cara melayani masyarakat. (Hasil wawancara tanggal 11 Desember 2017).

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, seperti petikan wawancara di atas pegawai pada DPMPTSP Kota Makassar memang telah dibekali dengan keterampilan utamanya pegawai yang berada di front office yang secara langsung

menangani masyarakat yang akan mengurus izin usaha. Keterampilan tersebut berupa cara-cara memberikan pelayanan kepada masyarakat, memperlihatkan sikap ramah dan sopan dalam pelayanan. Oleh karena itu, pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat.

Penulis juga melakukan beberapa wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan khususnya izin usaha perdagangan terkait respon yang mereka terima:

“kalau respon pegawainya biasa-biasaji saya rasa sudah bagus, waktu saya kurang berkasnya disuruh langsung lengkapi baru datang lagi kesini (Hasil wawancara dengan Bapak BM tanggal 19 Desember 2017).

“Saya mengurus izin itu, yang saya urus kan itu siup. Responnya pegawainya sudah baik. waktu itu saya datang ke sana pegawainya kasikan formulir terus saya di tanya di bagian loket pendaftarannya apa yang harus saya bawa. Baru saya pulang lengkapi terus besoknya saya datang lagi. Sudah bagus juga caranyaanggapi, ramah ji waktu saya mau kasi masuk berkasnya (Hasil wawancara dengan Bapak AK tanggal 14 Desember 2017).

Dari beberapa petikan wawancara dengan masyarakat tersebut dapat tergambar bahwa masyarakat menerima respon yang cukup baik dalam pelayanan. Hal ini terlihat dari tanggapan masyarakat kebanyakan yang menanggapi bahwa respon yang mereka terima saat pengurusan izin sudah bagus dan ramah. Dilihat dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dengan ramah serta daya tanggap pegawai saat melayani masyarakat yang berkas persyaratannya kurang. Yang dilakukan dengan memberikan arahan langsung kepada masyarakat untuk melengkapi berkas yang dimaksud.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis jabarkan pada bab pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan proses pelayanan perizinan khususnya pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Makassar belum sepenuhnya akuntabel. Diukur dari aspek proses penyelenggaraan pelayanan yang dimana terdapat beberapa indikator yakni prosedur, biaya, jangka waktu serta responsif.

Aspek responsif, pelayanan SIUP di DPMPTSP Kota Makassar menunjukkan bahwa pegawai cukup responsif. Hal ini terlihat dari daya tanggap pegawai kepada masyarakat serta sikap yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Namun dari segi prosedur, biaya, serta jangka pelayanan belum terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari belum adanya kesesuaian prosedur, biaya, serta waktu yang ditetapkan pada standar pelayanan dengan yang diterima masyarakat. Serta belum adanya kejelasan informasi pelayanan. Ketidaksesuaian prosedur pelayanan yakni pada sistem pembayaran. Di mana masyarakat diarahkan untuk membayar pada pegawai dan bukan pada bank. Sedangkan dari aspek biaya, besaran biaya yang diterima masyarakat tidak sesuai yakni melebihi jumlah biaya yang seharusnya atau yang tergambar pada SOP. Sementara itu dari segi waktu, pelayanan SIUP di DPMPTSP kota Makassar belum terlaksana dengan tepat waktu. Hal ini terlihat dari penyelesaian izin usaha yang melebihi standar waktu.

B. SARAN

Hasil penelitian dan observasi yang penulis lakukan, beberapa saran yang direkomendasikan diharapkan untuk penyempurnaan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Makassar.

1. Penyampaian informasi pelayanan perlu dilaksanakan secara jelas kepada masyarakat khususnya informasi terkait prosedur, biaya, serta jangka waktu pelayanan. Sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas seluruh rangkaian pelayanan yang akan diterimanya. Utamanya jangka waktu pelayanan. Perlu adanya papan informasi yang memuat gambaran umum standar jangka waktu pelayanan sehingga masyarakat mampu mengestimasi jangka waktu selesainya izin usaha mereka.
2. Pihak DPMPTSP Kota Makassar harus mampu mentaati aturan pelayanan terkait pelaksanaan prosedur pelayanan, serta perlu dilakukan tindak tegas bagi aparat birokrasi yang melaksanakan pelayanan diluar prosedur yang telah ditetapkan.
3. Perlu adanya koordinasi yang jelas antara DPMPTSP kota Makassar dengan instansi-instansi terkait penyelesaian izin usaha. Adanya koordinasi ini bertujuan agar penyelesaian izin usaha dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu.
4. Perlu adanya ketegasan dari pihak DPMPTSP sendiri untuk tidak memungut atau menerima biaya apapun yang tidak sesuai dengan standar. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat akan kinerja organisasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Batinggi A, Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Dwiyanto, A. Partini, Ratminto, B. Tamtjan. W.. Kusumasari, B. Nuh. M, 2012. *“Reformasi Birokrasi publik di Indonesia”* Pusat Studi kependudukan dan kebijakan UGM, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2013. *Akuntabilitas Birokrasi Publik :Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moerir. 2000. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexi J, Dr. M. A. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas, Konsep dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif.
- Ratminto, Winarsih Septi Atik, 2015. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Santosa, Pandji, 2008. *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sedarmayanti, 2003, *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Bandung: CV. Mandar Maju.

Sinambela, Lijan poltak, 2008. *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika aditama.

WEBSITE

<http://www.aktualita.co/ptsp- kota- makassar- tidak- maksimal/> Diunduh tanggal 07 Juni 2017 pukul 19.30 WITA

http://makassarkota.bps.go.id/data/publikasi/publikasi_37/publikasi/index.html

www.bps.go.id



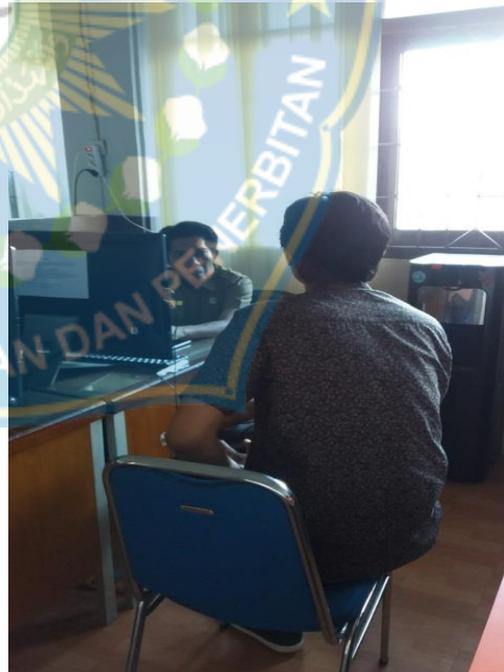


RUANG PELAYANAN PERIZINAN





WAWANCARA





RUANG STAF KEPEGAWAIAN





ALUR, SOP, VISI DAN MISI SERTA STRUKTUR ORGANISASI DPMPSTP KOTA MAKASSAR





VISI

"Terwujudnya MIO Investasi yang kondusif bagi semua melalui penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal yang berkelas dunia"

MISI

1. Menjelaskan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akurat dan bebas korupsi
2. Meningkatkan pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi
3. Meningkatkan kompetensi aparatur OPMP/PTSP melalui penerapan teknologi informasi
4. Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi

UPTD

This poster lists various service units (UPTD) and their respective locations. It includes logos for the Makassar Investment Office (MIO) and the Makassar Investment Office (MIO).

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PERENCANAAN, INVESTASI DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
STANDAR PELAYANAN OPMP/PTSP KOTA MAKASSAR

This poster details the service standards for investment and business in Makassar. It includes a flowchart of the service process and a list of service standards.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp (0411) 866972 (Ps 107) Fax. 865 588 Makassar 90221

PENETAPAN JUDUL SKRIPSI

I. IDENTITAS MAHASISWA

1. Nama : Muhammad Yigal Amir
2. Stambuk : 105610461813
3. Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

II. RENCANA JUDUL

"Akuntabilitas Pelayanan Surat Izin Usaha Pelayanan (SIUP) di Kota Makassar"

III. RENCANA KONSULTAN

- Pembimbing I : Dr. Muhammadiyah, M.M.
Pembimbing II : Drs. Ansyari Mone, M.pd.

Makassar, 17 Juli 2017
Ketua Jurusan Ilmu Adm. Negara


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



Nomor : 2395/Izn-5/C.4-VIII/X/37/2017
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

04 Safar 1439 H
 24 October 2017 M

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala UPT PZI BKPMD Prov. Sul-Sel
 di -
 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1455/FSP/A.1-VIII/X/1439/2017 tanggal 18 Oktober 2017, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD YIGAL AMIR**
 No. Stambuk : **10561 04618 13**
 Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
 Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
 Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Akuntabilitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Makassar"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 28 Oktober 2017 s/d 28 Desember 2017.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Dr. Abubakar Idhan, MP.
 NBM 101 7716



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI

Nomor : 0978/FSP/A.3-I/VII/1438/2017

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Muhammad Yigal Amir
Stambuk : 105610461813
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

“Akuntabilitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Makassar”

Pembimbing I : Dr. H. Muhammadiyah, MM
Pembimbing II : Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,
Pada tanggal : 17 Juli 2017

Dr. H. Muhammad Idris, M.Si
NBM. 782 663

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Keteu Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867
Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>



Makassar, 06 November 2017

K e p a d a

Nomor : 070 / 4825 -II/BKBP/XI/2017
Sifat :
Perihal : Izin Penelitian

Yth. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR

Di -
MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 15685/S.01P/P2T/10/2017, Tanggal 01 November 2017, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa:

Nama : MUHAMMAD YIGAL AMIR
NIM/ Jurusan : 105610461813 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNISMUH
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar
Judul : "AKUNTABILITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA
PERDAGANGAN (SIUP) DI KOTA MAKASSAR "

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka *Penyusunan Skripsi* sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 06 November s/d 28 Desember 2017.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat *menyetujui* dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini dan harap diberikan bantuan dan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

A.n. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK
Uj. KABID HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK

Drs. IRIANSJAH R. PAWELLERI, M.AP
Pangkat : Pembina



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 15685/S.01P/P2T/11/2017
Lampiran :
Perihal : **Izin Penelitian**

KepadaYth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2395/Izn-5/C.4-VIII/X/37/2017 tanggal 24 Oktober 2017 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : MUHAMMAD YIGAL AMIR
Nomor Pokok : 10561 04618 13
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" AKUNTABILITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **06 November s/d 28 Desember 2017**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 01 November 2017

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

A. M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Jenderal Urip Sumoharjo No. 8 Telepon 0411-436 488

MAKASSAR 90144

www.dpmtsp.makassar.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/ 546 /DPMTSP/XII/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **NUR INTAN ABDULLAH,SE,MM**

Pangkat/Gol : PENATA TK.I/III.d

Jabatan : Kasubag Umum dan Kepegawaian

Menerangkan bahwa :

Nama : **MUHAMMAD YIGAL AMIR**

Nim/Jurusan : 105610461813/ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Instansi : Mahasiswa (S1) UNISMUH

Alamat : Jl.Sultan Alauddin No. 259 Makassar

Judul : **"AKUNTABILITAS PELAYANAN SURAT IZIN USAHA
PERDAGANGAN (SIUP) DIKOTA MAKASSAR "**

Bahwa yang bersangkutan tersebut diatas telah mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi sesuai Judul diatas dan telah melaksanakan penelitian mulai dari tanggal 06 November s/d 28 Desember 2017 pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satun Pintu Kota Makassar.

Demikian disampaikan atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

Makassar, 21 Desember 2017

An. Kepala Dinas
Subbagian Umum dan Kepegawaian



NUR INTAN ABDULLAH,SE,MM

Pangkat : Penata Tk.I

Nip : 19700730 200 112 2 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

SURAT KETERANGAN
HASIL PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Nama : Muhammad Yigal A Amir
Stambuk : 10561 04618 13
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Judul Proposal : Akuntabilitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Makassar

NO	Nama Tim Penilai	Disetujui Tanggal	Tanda Tangan
1	Dr. H. Muhammadiyah, MM(Ketua)	28/9-2017	
2	Dr. H. Lukman Hakim, M.Si	30/9-2017	
3	Abd Kadir Adys, SH, MM	28/9-2017	
4	Drs. Ruskin Azikin, MM	30/9-2017	

Makassar, 2017

Mengetahui

Pembimbing I

Dr. H. Muhammadiyah, MM.

Pembimbing II

Drs. H. Ansyani Mone, M.Pd.

Ketua Jurusan

Dr. Burhanuddin, Sos, M.Si



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

SURAT KETERANGAN
HASIL PERBAIKAN UJIAN HASIL PENELITIAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Nama : Muhammad Yigal A Amir
Nomor Stambuk : 10561 04618 13
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian : Strat Akuntabilitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Makassar

NO	Nama Tim Penilai	Disetujui Tanggal	Tanda Tangan
1	Dr. H. Muhammadiyah, MM (Ketua)	18/2-2019	
2	Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si	18/2-2019	
3	Dr. Abd Mahsyar, M.Si	18/2-2019	
4	Drs. Ruskin Azikin, MM	18/2-2019	

Makassar, 18 Februari 2019
Mengetahui :
Wakil Dekan I

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si