

**SKRIPSI**

**TATA KELOLA PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN LUWU**

Program Studi Ilmu Pemerintahan



**Oleh :**

**SRI JAYANTI PUTRI SALEH**

**E051 18 1 308**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**TATA KELOLA PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN LUWU**

**Disusun dan diajukan oleh**

**SRI JAYANTI PUTRI SALEH**

**E051 181 308**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang di bentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
kelulusan

**Menyetujui :**

**Pembimbing I**

**Prof. Dr. Nurlinah, M.Si**  
NIP. 19630912 198702 2001

**Pembimbing II**

**Rahmatullah, S.IP., M.Si**  
NIP. 19770513 200302 1 002

**Mengetahui**

**Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Hasanuddin**



**Dr. H.A.M. Rusli, M.Si**  
NIP. 19640727 199103 1001

**LEMBAR PENERIMAAN  
SKRIPSI**

**TATA KELOLA PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN LUWU**

Yang disusun oleh

**SRI JAYANTI PUTRI SALEH**

**E051181308**

Telah Diperbaiki dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Oleh Panitia

Ujian Skripsi Pada Departemen Ilmu Pemerintahan

**Makassar, Pada Hari Rabu Tanggal 16 Februari 2022**

Menyetujui,

**PANITIA UJIAN**

Ketua : Prof. Dr. Nurlinah, M.Si  
Sekretaris : Rahamtullah, S.IP. M.Si  
Anggota : Dr. H. M. Rusli, M.Si  
Anggota : Dr. A. Lukman Irwan, S.IP. M.Si

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Nurlinah, M.Si

Pembimbing 2 : Rahmatullah, S.IP. M.Si

()  
()  
()  
()  
  
()  
()

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Jayanti Putri Saleh

NIM : E051181308

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan yang berjudul :

**“ TATA KELOLA PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN LUWU”**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 28 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



(Sri Jayanti Putri Saleh)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allahg SWT atas rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**TATA KELOLA PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN LUWU**”, skripsi ini diajukan untuk memenuhi Sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S1) pada Departemen Ilmu Pemerintah, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Dengan berbagai dinamika yang dihadapi, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tak dapat dipungkiri, tantangan serta hambatan juga menjadi kawan dalam proses selama penyusunan skripsi ini. Akan tetapi hal tersebut tidak menyurutkan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini namun menjadi lebih usaha, niat serta tekad yang kuat dalam waktu penyelesaiannya. Dukungan serta doa dari berbagai pihak menjadi penyemangat bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan hingga pada masa penyelesaian studi di Universitas Hasanuddin.

Pada kesempatan ini izinkan juga penulis memberikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Saleh Mattayang dan Rosmawati yang telah melahirkan, membesarkan , dan mendidik penulis sehingga dapat tumbuh dan berkembang seperti saat ini. Terima kasih banyak atas segala cinta dan kasih sayang, dukungan moral dan

materi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas nilai-nilai kehidupan yang senantiasa diberikan untuk menjadi pribadi yang lebih baik, pribadi yang terus berusaha melayakkan diri sebagai manusia yang dapat memberikan keberkahan, memberikan Kesehatan, dan melindungi setiap langkah kehidupan kepada kedua orang tua penulis.

Begitupun ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada :

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa menuntut ilmu di kampus almamater merah tercinta.
2. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta jajaran dekanat lainnya.
3. Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. Ibu Prof. Dr. Nurlinah., M.Si Selaku pembimbing 1 sekaligus Pembimbing Akademik (PA) penulis selama menjadi mahasiswa yang senantiasa mengarahkan dan memberikan masukan, gagasan serta pemikiran hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Bapak Rahmatullah, S.Ip. M.Si selaku pembimbing 2 yang tak pernah lelah membantu mengarahkan, membimbing, dan memberikan nasehat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kepada seluruh Dosen Ilmu Pemerintah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang bermanfaat serta pembelajaran yang telah diberikan selama penulis mengenyam bangku perkuliahan.
7. Kepada seluruh Bapak/Ibu staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam segala urusan penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Hasanuddin.
8. Terima kasih banyak penulis sampaikan kepada para pihak yang telah terlibat dalam membantu memberikan informasi dan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Bapak Drs. H. Rahmat Andi Parana selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu, Bapak Basri SE selaku sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu dan seluruh staf dan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu.
9. Terima kasih banyak penulis sampaikan kepada seluruh responden dalam hal ini seluruh pelaku usaha yang telah terlibat dalam membantu dan memberikan data yang diperlukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan penulis ilmu pemerintahan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas kebersamaan dari mahasiswa baru hingga akhir perkuliahan telah memberikan pengalaman baru, pelajaran hidup.
11. Terima kasih untuk Rahul Rifaldy yang telah membantu penulius selama ini dan telah mensupport penuh penulis.
12. Terima kasih untuk Nurul Atifa dan Nilma Aprianti yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
13. Terima kasih serta apresiasi yang setinggi tingginya untuk diri sendiri yang telah mampu bertahan melewati berbagai rintangan dan tantangan selama ini. Kedepannya masih panjang dan kesuksesan menanti disana.

Semoga segala kebaikan dan bantuan dari setiap orang yang telah membantu penulis hingga pada pencapaiannya hari ini dapat bernilai ibadah dan berkah untuk kita semua, semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yang setimpal. Dengan harapan besar melalui skripsi ini kiranya dapat membantu dan memberi manfaat bagi seluruh pihak terkhusus bagi penulis dan pembaca.

Makassar, 28 Februari 2022

Penulis,



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	9
1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	9
2. Pengertian Perizinan .....	10
3. Pengertian Tata Kelola .....	13
4. Tata Kelola Pelayanan Perizinan Berusaha .....	14
5. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan .....	16
6. Pengertian Pelayanan Publik .....	19
7. Asas Pelayanan Publik .....	20
8. Jenis Pelayanan Publik .....	21
9. Unsur Perizinan .....	22
10. Pengertian Pelayanan Perizinan .....	24
11. Kerangka Konsep .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
A. Metode Penelitian .....	26
1. Jenis Penelitian .....	26
2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
3. Informan Penelitian .....	27
4. Sumber Data .....	27
5. Fokus Penelitian .....	28

6. Teknik Pengumpulan Data .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Luwu .....	31
B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Kabupaten Luwu .....	34
C. Pelaksanaan Pelayanan Publik Perizinan Usaha Berbasis OSS .....	69
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan Usaha .....	124
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>130</b>
A. Kesimpulan .....	130
B. Saran .....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>133</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>135</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Luas Wilayah Kabupaten Luwu .....	32
Tabel.4.2	Jumlah Penduduk setiap Kecamatan di Kabupaten Luwu .....	33
Tabel 4.3	Persentase Penduduk Kabupaten Luwu Berdasarkan Kelompok Umur .....	34
Tabel 4.4	Persentase Pendidikan Penduduk Usia 7-24 Tahun.....	34
Tabel 4.5	Daftar Pembuatan Perizinan Usaha DPMPTSP Kabupaten Luwu...	76
Tabel 4.6	Matriks Total Jumlah Izin Usaha Tahun 2018-2021.....	103
Tabel 4.7	Daftar Peserta Sosialisasi OSS di Kecamatan Belopa .....	108
Tabel 4.8	Daftar Peserta Sosialisasi di Kecamatan Suli.....	110
Tabel 4.9	Daftar Peserta Sosialisasi di Kecamatan Bua.....	111
Tabel 4.10	Daftar Peserta Sosialisasi di Kecamatan Walenrang.....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konsep .....	25
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu .....	36

## **ABSTRAK**

**Sri Jayanti Putri Saleh, Nomor Induk Mahasiswa E051181308, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun Skripsi dengan judul : “Tata Kelola Pelayanan Perizinan Usaha di Kabupaten Luwu”, dibawah bimbingan Prof. Dr. Nurlinah, M.Si dan Rahmatullah, S.IP., M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran terkait pelayanan perizinan usaha yang berbasis OSS. Untuk mencapai tujuan tersebut digunakan penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis reduksi data.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu pelaksanaan pelayanan pengajuan izin usaha di Kabupaten Luwu diterapkan dalam sistem OSS, dalam hal proses pendaftaran perizinan usaha di Kabupaten Luwu dominan masih menerapkan sistem tatap muka secara langsung, dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara langsung maupun juga melalui OSS dengan bantuan e-mail. Pengelolaan informasi dilakukan pada sistem OSS di Kelola sesuai dengan mekanisme pelaksanaan pelayanan merujuk pada PP No 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan beresiko. Dan pada penyuluhan kepada masyarakat telah sering dilakukan namun hanya lebih dominan di salah satu kecamatan saja dan beberapa masyarakat tidak memperhatikan penyuluhan tersebut. Penyuluhan tersebut dilaksanakan secara langsung dan juga dilaksanakan melalui media sosial.

Kata Kunci : Pelayanan, Perizinan, OSS

## ***ABSTRACT***

**Sri Jayanti Putri S, Student Number E051181308, Departement of Government Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, complied a thesis titled : “Governance of Business Licensing Services in Luwu Regency”, under the guidance Prof. Dr. Nurlinah, M.Si dan Rahmatullah, S.IP., M.Si.**

This research aims to provide an overview of business licensing services based on OSS. To achieve this goal, research is used with a qualitative approach with data reduction analysis techniques.

The results of this research are the implementation of business license application services in Luwu Regency applied in the OSS system, in terms of the business licensing registration process in Luwu Regency dominantly still applying the face-to-face system directly, in the process of managing community complaints can be done directly or also through OSS with the help of e-mail. Information management is carried out on the OSS system in Managed in accordance with the service implementation mechanism referring to PP No. 5 of 2021 on the implementation of risky licensing. And in counseling to the community has often been done but only more dominant in one sub-district only and some communities do not pay attention to the extension. The extension is carried out directly and also carried out through social media.

Keywords : Service, Licensing, OSS

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan jumlah penduduk yang sangat padat. Berdasarkan data yang diperoleh Badan Pusat Statistik di Tahun 2017, menunjukkan bahwasanya luas negara Indonesia yaitu 1.916862,2 Km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 261.89.900 jiwa. Hal ini berdampak pada kompleksnya kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan atas suatu negara, memiliki kewajiban menyediakan pelayanan publik yang baik bagi warga dan masyarakatnya. Berdasarkan hal tersebut maka perlu untuk memberikan prioritas khusus pada sistem tata kelola pelayanan publik sebagai sarana pembangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja atas pemerintahnya. Saat ini Indonesia masih belum dapat dikatakan baik dalam hal ketata kelolaan pemerintahan. Secara umum tata kelola yang baik dalam sebuah negara akan berdampak sangat baik pada suatu negara dimana hal tersebut dapat mendorong kemajuan pada sektor ekonomi. Sebaliknya akibat buruknya sistem tata kelola di suatu negara dapat berdampak buruk pada negara tersebut misalnya pada pengelolaan sumberdaya yang dimiliki suatu negara tidak dapat dioptimalkan sebagaimana mestinya.

Pelayanan publik di Indonesia telah mengacu pada Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimana pada peraturan perundang-undangan ini telah dijelaskan bahwasanya pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan warga negara melingkupi barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai regulasi yang telah ditetapkan. Dari penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwasanya pelayanan publik merupakan hak dari setiap individu tanpa adanya pengecualian dimana dalam pelaksanaannya haruslah dilakukan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan. Standar inilah yang akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pengelolaan pelayanan.

Sistem penyelenggaraan pemerintahan yang buruk dapat menjadi salah satu faktor penyebab utama kekacauan sistem birokrasi sebuah negara. Hal tersebut mengharuskan suatu negara wajib memiliki sistem tata kelola yang baik (*good governance*). Tata kelola yang baik tersebut diharapkan nantinya akan mendorong suatu negara mencapai kemajuan jika sistem tersebut dilakukan dengan sebenar-benarnya (Sumaryadi, 2016). Saat ini masyarakat sebagai pengguna layanan semakin luas sehingga pelayanan publik tidak dapat sebagai hal yang sederhana lagi. Pelayanan publik telah dituntut untuk dapat lebih berkembang. Bukan hanya sekedar memberikan atau memastikan terselenggaranya kegiatan pelayanan, namun juga pada ketersediaan informasi, kemudahan dalam



memperoleh informasi, kemudahan memperoleh layanan, efisiensi waktu dalam pelayanan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan beberapa instansi dilingkup pemerintahan telah melakukan modernisasi pelayanan dengan menyediakan pelayanan berbasis online (*daring*) dimana dengan sistem ini masyarakat tidak lagi harus datang ke kantor pelayanan setiap hari guna pengurusan berkas dan juga pengaduan. Permasalahan utama yang menjadi kendala dalam penerapan sistem ini yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang kebijakan dan kemampuan pegawai maupun staf dalam pengoperasian dan pengoptimalan pelayanan berbasis *online*.

*Electronic government* di Indonesia mulai diperkenalkan sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 diharapkan pemerintah mengubah pola pelayanan konvensional yang dianggap usang dan tidak kompatibel, kesistem pelayanan berbasis elektronik, sehingga menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, akuntabel dan pelibatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Sistem pemerintahan ini sebagai penghubung antara *government to government* (G2G), *government to employees* (G2E), *government to business* (G2B), *government to citizen* (G2C) (Rozikin et al.,2020:60).

Pada pemerintahan model lama yang cenderung *top down* dan otoritas sudah bukan zamannya lagi diberlakukan di sebuah sistem pemerintahan terutama di Indonesia. Menjadi sebuah dilematis, terdapat kecenderungan aparat pemerintahan tidak suka melakukan kegiatan secara online, kebanyakan dari mereka lebih nyaman dengan pelayanan yang tradisional berupa tatap muka langsung, kontak melalui surat atau telpon antar pribadi yang tentunya rawan akan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pada saat inilah teknologi diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh masyarakat yang membutuhkan, maka jelas terlihat teknologi yang paling cocok untuk diterapkan adalah teknologi informasi (Surya, 2014:2-3)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Pasal 10 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah, pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha di daerah wajib menggunakan sistem OSS yang dikelola oleh pemerintah pusat tehitung sejak sistem OSS berlaku efektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko. Pelayanan sistem OSS pada perizinan berusaha di daerah dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha. Pelayanan secara mandiri yang dimaksud dilakukan dengan perangkat/fasilitas sendiri atau yang disediakan oleh DPMTPS.

Perusahaan atau tempat usaha dalam menjalankan usaha harus memiliki nomor induk berusaha (NIB) yang dimana NIB merupakan identitas berusaha yang digunakan oleh pelaku usaha melakukan pendaftaran melalui pengisian data secara lengkap dan mendapatkan NPWP. NIB berbentuk 13 (tiga belas) digit angka acak yang diberi pengaman dan disertai dengan tanda tangan elektronik. izin usaha wajib dimiliki oleh pelaku usaha yang telah mendapatkan NIB, dan Lembaga OSS.

Bagi pelaku usaha di daerah tertinggal, terdepan, terluar, dan atau wilayah yang belum memiliki aksesibilitas yang memadai, permohonan perizinan berusaha dapat diajukan di kantor kecamatan atau kantor kelurahan/desa nama lain. Pengajuan perizinan berusaha tersebut didaftarkan di sistem OSS oleh perangkat kecamatan atau perangkat kelurahan/desa atau nama lain dengan menggunakan hak akses yang dimiliki oleh pelaku usaha paling lama 3 (tiga) hari setelah diterima dari pelaku usaha yang memberi kuasa pengajuan perizinan berusaha di daerah.

Mengacu pada kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tersebut, pemerintah Kabupaten Luwu dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) mengembangkan sebuah sistem berbasis elektronik melalui pemanfaatan media online, dengan tujuan agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi, menghemat waktu dan biaya dalam layanan pemerintahan, serta ikut berpartisipasi secara demokratis melalui media online.

Kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu di bidang penanaman modal dan perizinan dan non perizinan sesuai Peraturan Bupati Luwu Nomor 52 Tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan penanaman modal kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu meliputi berbagai macam bidang perizinan, salah satu diantaranya ialah Izin Usaha.

Fenomena dilapangan menunjukkan kebanyakan masyarakat yang masih belum mengetahui tata cara pengajuan dalam mengajukan perizinan berusaha menggunakan sistem OSS, hal tersebut di akibatkan dari kurangnya peduli nya masyarakat terhadap sosialisasi mengenai sistem OSS. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari kepala dinas DPMPTSP Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa “Sosialisasi sudah sering-sering dilaksanakan di beberapa kecamatan dengan mengundang beberapa pelaku usaha baik itu usaha kecil ataupun usaha besar, namun masyarakat kurang peduli akan hal tersebut sehingga mengakibatkan masyarakat kurang mengetahui akan penggunaan sistem OSS”.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis berniat mengangkat judul penelitian yaitu “Tata Kelola Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Luwu”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian adalah

1. Bagaimana penyelenggaraan perizinin berusaha perdagangan berbasis OSS di Kabupaten Luwu?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi penyelenggaran perizinan berusaha perdagangan berbasis OSS di Kabupaten Luwu?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini maka tujuan pada peneltian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penyelenggaraan perizinin berusaha perdagangan di Kabupaten Luwu
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaran perizinan berusaha perdagangan di Kabupaten Luwu

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya pemahaman dan wawasan juga menjadi sumber informasi mengenai ilmu pemerintahan khususnya mengenai tatakelola pelayanan perizinan dikabupaten luwu serta menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pemerintah dan masyarakat juga dapat memberikan masukan khususnya di pada Dinas Penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kabupaten luwu guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 3. Secara akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian serta menambah referensi dan sumber bacaan di lingkungan FISIP UNHAS Khususnya pada Departemen Ilmu Pemerintah

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Pelayan Terpadu Satu Pintu**

Pelayanan terpadu satu pintu disebut dengan One Stop Service atau One Stop Government adalah pengintegrasian pelayanan publik yang disediakan oleh tiap-tiap instansi dari sudut pandang masyarakat. Melalui model pelayanan publik ini, semua urusan masyarakat dapat dilayani pada satu tempat, dimana pelanggan dapat melakukan kontak langsung, baik secara langsung maupun menggunakan media seperti telepon, fax, internet dan media lainnya. Sehingga masyarakat tidak perlu berulang untuk melakukan pelayanan.

Sedangkan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu.

Pelayanan terpadu satu pintu merupakan sistem layanan dimana masyarakat hanya perlu berhubungan dengan customer service saja, tidak berhubungan langsung dengan Lembaga-lembaga terkait (back office) yang memproses perizinan.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan bentuk integrasi pelayanan perzinan dari Lembaga-lembaga terkait yang dilimpahkan kepada satu Lembaga yang diberikan wewenang untuk mengelola pelayanan perizinan dan non perizinan sehingga hanya memerlukan satu alur untuk menyelesaikan layanan

## **2. Pengertian Perizinan**

Dalam pandangan hukum administrasi negara, definisi izin dalam kamus hukum yaitu pemberian izin dari pemerintah berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah yang disyaratkan untuk perbuatan yang pada umumnya memerlukan pengawasan khusus, yang mana perbuatan tersebut telah dianggap tidak melanggar aturan.

N.M. Spelt dan Berge dalam Ridwan menerangkan izin dalam arti luas maupun sempit. Izin dalam arti luas yaitu pemberian wewenang dari penguasa kepada suatu pihak untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Hal tersebut diberikan apabila menyangkut kepentingan umum serta tetap dilakukan pengawasan khusus didalamnya. Sedangkan dalam arti sempit, izin merupakan sebuah ikatan pada suatu peraturan perizinan yang telah ditetapkan oleh pembuat undang-undang untuk membentuk tatanan yang diinginkan atau menghindari keadaan yang buruk.

Dalam Permendagri nomor 138 tahun 2017 menerangkan arti perizinan yaitu pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari



pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Izin memiliki fungsi untuk menertibkan masyarakat. Melalui perizinan pemerintah mempengaruhi masyarakat untuk mengikuti tata cara serta batasan-batasan yang tidak boleh dilaukan. Tujuan perizinan bermacam-macam tergantung peristiwa atau kenyataan kongkret yang dihadapi. Berikut tujuan perizinan secara umum: a) keinginan mengarahkan atau mengendalikan aktivitas-aktivitas tertentu, seperti izin mendirikan bangunan; b) izin mencegah bahaya lingkungan, seperti AMDAL; c) melindungi objek-objek tertentu, seperti izin pelestarian situs-situs bersejarah; d) izin membagi benda-benda yang sedikit atau pemberian hak yang terbatas, seperti izin wisata pada turis asing; izin memberikan pengarahan mengadakan kegiatan, seperti izin mendirikan sekolah swasta.

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa perizinan adalah pemberian legalitas kepada pihak tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan dengan syarat serta memperhatikan batasan-batasan dalam peraturan perundang-undangan agar tetap dalam tatanan yang tidak melanggar hak-hak publik lainnya.

Perizinan pada penelitian ini berfokus pada izin usaha yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

Kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu di bidang penanaman modal dan perizinan dan non perizinan sesuai Peraturan Bupati Luwu Nomor 52 Tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan pelayanan perizinan dan penanaman modal kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu salah satunya meliputi :

a. Surat Izin usaha

- Izin gangguan (HO)
- Surat izin tempat usaha
- Surat izin usaha perdagangan (SIUP)
- Tanda daftar industry (TDI)/ Izin usaha industry (IUI)
- Tanda daftar perusahaan (TDP)

b. Izin usaha jasa konstruksi (IUJK)

c. Izinusaha perikanan budi daya (IUP-BD)

d. Izin usaha budi daya sarang burung wallet

e. Izin usaha sarana dan budi data peternakan

- Izin mendirikan rumah potong hewan
- Izin usaha peternakan
- Izin usaha pemotongan hewan
- Izin usaha took obat hewan dan pakan ternak

### 3. Pengertian tata kelola

Tata kelola dalam bahasa Inggris disebut dengan “*governance*” diartikan sebagai cara suatu Negara, lembaga, atau perusahaan dikendalikan atau diatur. Sedangkan jika diterjemahkan dalam bahasa Indonesia “tata” memiliki makna sebuah aturan, sistem, kendali, cara menyusun sedangkan kelola merujuk kepada serangkaian proses pengelolaan yang dimaksudkan untuk mencapai sebuah tujuan.

Menurut Pierre (2000), bahwa *governance* atau tata kelola memiliki makna yang ganda yaitu merujuk pada adaptasi suatu Negara terhadap suatu lingkungan eksternalnya dan yang kedua mengacu pada sebuah konsep koordinasi suatu sistem sosial yang dimana Negara mempunyai peranan dalam sebuah proses tertentu.

Sejalan dengan pendapat Pierre. Kooiman cenderung kepada pengertian *governance* merupakan tata Kelola yang berpusat pada masyarakat. *Governance* yang diartikan Kooiman merupakan proses interaksi antara aktor publik dan privat tujuan menyelesaikan permasalahan sosial atau menciptakan peluang sosial, yang mana setiap Lembaga pemerintah terbuka atas partisipasi aktor privat untuk Bersama-sama membentuk dasar dan rencana kegiatan untuk mencapai tujuan bersama.

Pengertian yang dijelaskan oleh Kooiman ini menitikberatkan proses tata Kelola pemerintahan pada pola interaksi yang melibatkan tiga kelompok yang memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Dalam proses interaksi diharapkan dapat menempuh sebuah kesepakatan-kesepakatan

yang saling menguntungkan antara ketiga actor. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan yang ada.

Dari beberapa pengertian diatas dapat dipahami bahwa tata Kelola menyangkut aturan atau tata cara untuk mengoperahi sebuah proses. Dalam penelitian ini pengertian tata Kelola merupakan proses yang melekat dalam aktivitas pemerintahan sebagaimana keterlibatan pemerintahan dalam interaksi dengan masyarakat, dan swasta. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian tata Kelola dalam penelitian ini merupakan serangkaian proses penyelenggaraan pemerintahan dalam menyelesaikan dan memenuhi kebutuhan publik.

#### **4. Tata Kelola Pelayanan Perizinan Berusaha**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu melaksanakan tata Kelola pelayanan publik yang tertuang. Lebih khusus mengenai tata Kelola pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Bidang Pelayanan Terpadu, yang dimana pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Pasal 9 ayat 2 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah mengatur manajemen penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah. Berikut penjabaran tata Kelola perizinan tersebut:

##### **a. Pelaksanaan pelayanan**

Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha di daerah wajib menggunakan Sistem OSS yang dikelola oleh pemerintah pusat terhitung sejak sistem OSS berlaku efektif sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan mengenai penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko.

Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha di daerah dilengkapi dengan layanan khusus bagi kelompok rentan, lanjut usia, dan penyandang disabilitas dalam mendapatkan jasa pelayanan perizinan berusaha.

b. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan:

- a. Menerima dan memberikan tanda terima
- b. Memeriksa kelengkapan dokumen
- c. Mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian
- d. Menelaah dan menanggapi
- e. Menatausahakan
- f. Melaporkan hasil dan
- g. Memantau dan mengevaluasi

Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Pengelolaan informasi

Pengelolaan informasi dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Pelaksanaan pengelolaan informasi dilaksanakan dengan (1) Menerima permintaan layanan informasi dan (2) Menyediakan dan memberikan informasi terkait layanan perizinan berusaha.

#### d. Penyuluhan kepada masyarakat

Penyuluhan kepada masyarakat meliputi (1) hak dan kewajiban pemerintah daerah dan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha, (2) Manfaat perizinan berusaha bagi masyarakat (3) Persyaratan dan mekanisme layanan perizinan berusaha (4) waktu dan tempat pelayanan dan (5) Tingkat risiko kegiatan usaha.

Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui

- Media elektronik
- Media cetak
- Pertemuan

Pelaksanaan penyuluhan dilakukan oleh DPMPTSP berkoordinasi dengan perangkat daerah teknis secara periodik.

### **5. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu dalam melaksanakan pelayanan publik khususnya masalah pelayanan perizinan dan non perizinan berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

Dalam melaksanakan pelayanan perizinan kepada masyarakat Kabupaten Luwu, tentunya tidak lepas dari hambatan serta tantangan yang mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan. Berikut ini beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu

a) Sumber Daya Aparatur Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu

Dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu unsur penting yang harus dimiliki adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang sangat perlu untuk mendapat perhatian khusus dalam pengembangan kualitas pelayanan publik. Seperti halnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu, dimana sumber daya aparatur pelayanan mendapatkan perhatian khusus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu. Salah satu program DPMPTSP terkait sektor pengembangan SDM adalah service excellent yang merupakan program peningkatan sumber daya aparatur pelayanan yang di selenggarakan dalam rangka untuk memberikan pelayanan prima dan berkualitas kepada masyarakat Kabupaten Luwu. Dalam program ini, aparatur pelayanan di berikan pelatihan-pelatihan pelayanan publik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk itu sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu merupakan faktor penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan.

## b) Sarana dan Prasarana

Selain sumber daya manusia, salah satu faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan segala fasilitas penunjang dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP. Fungsi dari sarana dan prasarana di dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP adalah sebagai berikut:

- Mempermudah dan mempercepat proses pelaksanaan pelayanan perizinan, sehingga efektifitas waktu pelayanan dapat terjaga
- Meningkatkan produktivitas pelayanan perizinan
- Menciptakan kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan perizinan
- Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan
- Menimbulkan rasa puas pada masyarakat selaku penerima layanan.

## c) Tim Teknis Dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Teknis

Dalam melaksanakan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu di bantu oleh tim teknis dari satuan kerja perangkat daerah (SKPD) teknis. Tim teknis ini merupakan tim dari SKPD teknis yang diberikan surat tugas dari masing-masing kepala SKPD terkait untuk membantu DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan terkhusus untuk mengkaji,



menelaah, melakukan peninjauan, dan mengambil keputusan terkait layak tidaknya sebuah surat perizinan itu di terbitkan.

## **6. Pengertian pelayanan publik**

Pelayanan public atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai bentuk dari pelayanan berbasis jasa baik berupa pelayanan jasa public ataupun dalam bentuk barang publik yang pada pelaksanaannya menjadi tanggung jawab dari pemerintah atau institusi pemerintahan di pusat, daerah, maupun lingkungan sebagai usaha dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Hardiansyah, 2011).

Pelayanan public menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, dalam Pasal 1 mendefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam 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 public. Ruang lingkup pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik dibagi dalam tiga kategori yaitu pelayanan barang public, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif yang mana mencakup pelayanan dalam bidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, keamanan, serta sector strategis lainnya.

Menurut Moenir (2010) pelayanan public yang atau disebut juga dengan istilah pelayanan umum merupakan serangkaian aktifitas dari seseorang yang berusaha untuk memenuhi hak dan juga kepentingan orang lain berdasarkan factor material melalui suatu cara atau sistem tertentu.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan public adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas jasa , barang dan juga pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public yaitu pemerintah baik pusat maupun daerah sesuai dengan amat perundang-undangan.

## **7. Asas pelayanan publik**

Pelayanan publik sebagai kegiatan wajib pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai yang dikehendaki. Berkenaan hal tersebut penyelenggara pelayanan juga harus memperhatikan asas atau prinsip dasar dari pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Asas pelayanan Pubik meliputi (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003):

### a) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang perundangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **8. Jenis pelayanan publik**

Jenis pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu meliputi:

- a) Pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya

kepada konsumen. Contohnya pengadaan jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

- b) Pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya jasa pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.
- c) Pelayanan administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, surat perizinan, rekomendasi dan sebagainya.

## **9. Unsur perizinan**

Perizinan mengandung beberapa unsur yang melekat dengannya mengacu pada tindakan-tindakan pemerintah dalam memproses perizinan tersebut. Berikut unsur-unsur perizinan yang dikemukakan Ridwan.

- a) Instrumen yuridis

Negara memiliki tugas untuk memelihara ketertiban dan keamanan. Sebagai bentuk pelaksanaannya pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturan. Kewenangan untuk mengatur ini

membutuhkan beberapa instrumen yuridis dalam bentuk ketetapan. Izin merupakan salah satu jenis ketetapan yang bersifat konstitutif, yang mana izin tersebut dapat memberikan hak baru atau memperkenankan hal yang sebelumnya tidak diperbolehkan.

b) Peraturan perundang-undangan

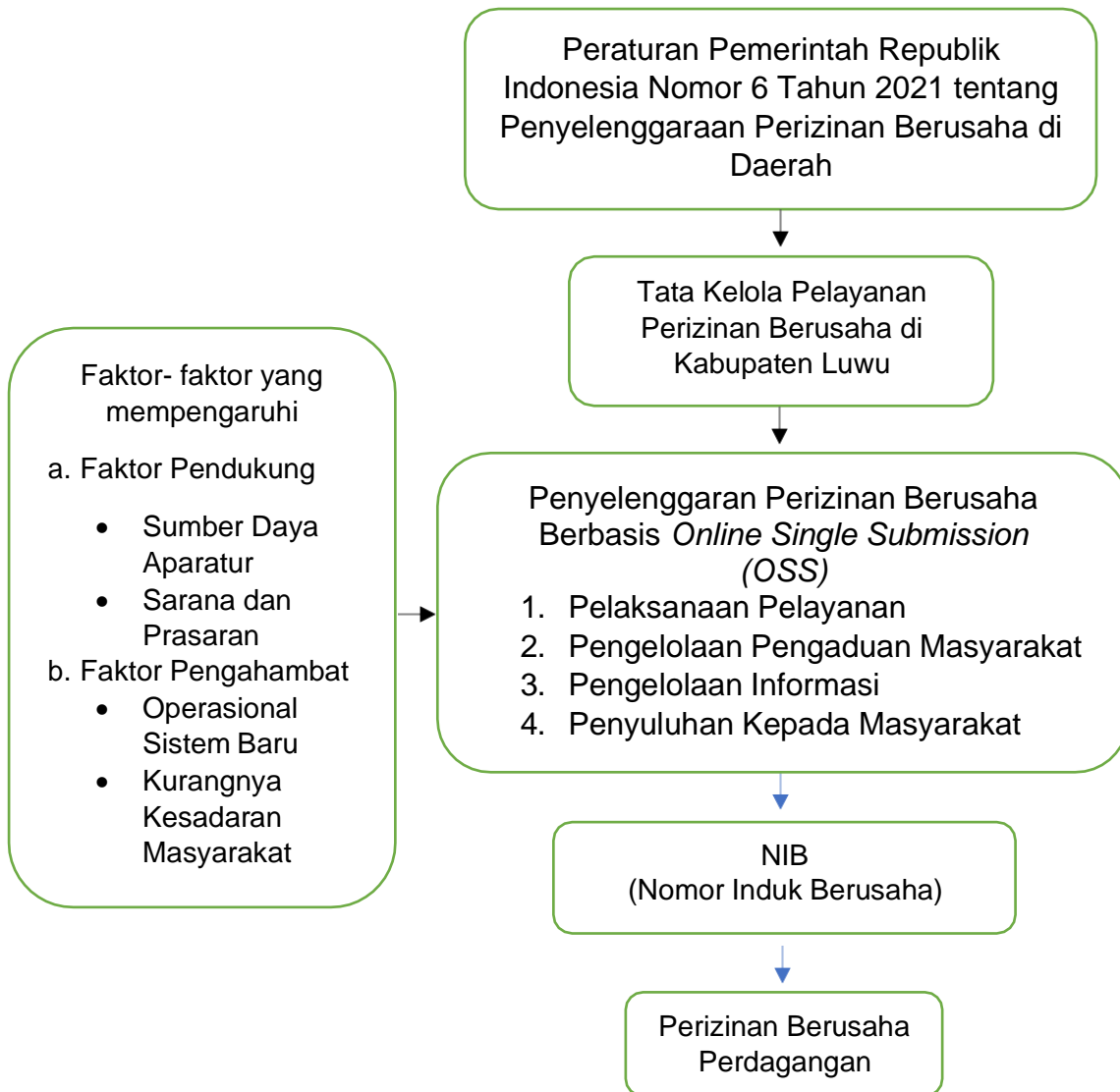
Prinsip yang dianut dalam negara hukum salah satunya adalah penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Artinya segala tindakan hukum pemerintah dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan harus merujuk pada wewenang yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Pembuatan ketetapan perizinan merupakan salah satu tindakan hukum pemerintah, sehingga harus sesuai dengan wewenang yang telah ditetapkan. Pada praktiknya, kewenangan dalam perizinan tersebut bersifat bebas. Pemerintah diberi kewenangan untuk mempertimbangkan hal-hal yang menyangkut pembuatan izin tersebut, misalnya pertimbangan tentang: 1) pertimbangan atas kondisi seperti apa yang harus dipenuhi untuk memperoleh perizinan; 2) konsekuensi yuridis yang berpotensi timbul akibat pemberian atau penolakan izin berkaitan dengan pembatasan dari peraturan yang berlaku; 3) prosedur selama proses pemberian atau penolakan izin.

## **10. Pengertian pelayanan perizinan**

Pelayanan perizinan terbentuk dari dua konsep yaitu konsep pelayanan public serta konsep perizinan. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Sedangkan perizinan adalah pemberian legalitas kepada pihak tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan dengan syarat serta memperhatikan batasan-batasan dalam peraturan perundang-undangan agar tetap dalam tatanan yang tidak melanggar hak-hak publik lainnya. Antara kedua konsep tersebut menggambarkan bahwa perizinan merupakan bagian dari pelayanan administrasi. Sehingga dapat dipahami bahwa pelayanan perizinan adalah proses pemenuhan kebutuhan pelayanan administrasi kepada masyarakat dalam bentuk pemberian legalitas untuk melaksanakan suatu kegiatan dengan syarat serta memperhatikan batasan-batasan dalam peraturan perundang-undangan.

## **11. Kerangka Konsep**

Pelayanan perizinan di Kabupaten Luwu mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah. Maka proses pelayanan di kabupaten luwu di atur pada Tata Kelola Pelayanan Perizinan, yang dimana perizinan pada penelitian ini berfokus pada Izin Membangun Usaha.



Gambar 3.1 Kerangka Konsep