

**ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana (S1)**

**Program Studi Ilmu Pemerintahan**



**Oleh :**

**ERA JESSICA PARAMMA**

**E051191042**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2022**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA MAKASSAR

Dipersiapkan dan disusun oleh

**ERA JESSICA PARAMMA**  
E051191042

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
Pada tanggal 17 November 2022  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui :

Pembimbing I

Prof. Dr. Nurlinah, M.Si

NIP. 19630921 1987 02 2 001

Pembimbing II

Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si

NIP. 19790106 200501 1001

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

ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA MAKASSAR

Dipersiapkan dan disusun oleh


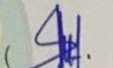
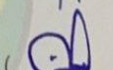

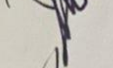
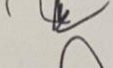
**ERA JESSICA PARAMMA**  
**E051191042**

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian  
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

**Makassar, Pada hari Kamis, 17 November 2022**

Menyetujui :

**PANITIA UJIAN**

|               |                                   |   |
|---------------|-----------------------------------|---|
| Ketua         | : Prof. Dr. Nurlinah M.Si         | (  ) |
| Sekretaris    | : Saharuddin, S.IP. M.Si          | (  ) |
| Anggota       | : Dr. H. A. M. Rusli, M.Si        | (  ) |
| Anggota       | : Dr. A. Lukman Irwan, S.IP. M.Si | (  ) |
| Pembimbing I  | : Prof. Dr. Nurlinah M.Si         | (  ) |
| Pembimbing II | : Dr. A. Lukman Irwan, S.IP. M.Si | (  ) |

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Era Jessica Paramma  
NIM : E051191042  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

### **ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA MAKASSAR**

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 hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 21 November 2022

Yang Menyatakan



Era Jessica Paramma

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Anugerah-Nya, sehingga penulis masih diberikan ilmu, inspirasi, kesehatan dan keselamatan dalam menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Analisis Pelayanan Perizinan Di Kota Makassar” yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar.

Selama penulisan skripsi ini penulis menghadapi berbagai tantangan akan tetapi semuanya itu dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moril maupun material. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin, yang telah memberikan kesempatan untuk dapat belajar di program studi Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Dr. H.A.M, Rusli, M.Si, selaku Ketua Departemen Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif selama mengikuti perkuliahan.

3. Prof. Dr. Nurlinah, M. Si, selaku Pembimbing I, yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
4. Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M. Si, selaku Pembimbing II, yang selalu memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepala staf perpustakaan Univeristas Hasanuddin dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pelayanan dalam peminjaman beberapa literature dari awal kuliah hingga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berstudi di jurusan Ilmu Pemerintahan.
7. Seluruh tata usaha serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dalam kelancaran pembuatan surat-surat dan berbagai pelayanan administrasi lainnya.
8. Pimpinan dan pegawai DPMPTSP Kota Makassar yang sudah membantu dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan selama penulis melakukan penelitian.
9. Orang tua Eko Sutioso Paloboran dan Ibunda Rina Paramma juga Saudara kandung Windha Paloboran serta seluruh keluarga penulis, yang senantiasa mendoakan, memberi nasihat, semangat dan memberi dukungan baik moral maupun materil kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan studi dengan baik.

10. Sri Umi Rahayu, Nailah Adi Nur, dan Fitri Ramdani (Season 2) sebagai sahabat yang selalu ada, menyemangati, menemani, mensupport, dan memberikan dukungan dalam doa untuk proses penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman angkatan 2019 jurusan Ilmu Pemerintahan serta seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.
12. Teman-teman organisasi Persekutuan Mahasiswa Kristen Oukumene (PMKO) Tika, Sarel, Revi, Natasha, dll yang selalu mensupport, memberikan nasehat, doa dan harapan penulis selama penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman KKN 108 Posko Jenetaesa beserta Cipung yang selalu menyemangati penulis dan membagi ilmu serta pengalaman yang luar biasa selama KKN.
14. Dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, dan penulis sadar bahwa terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan karya ilmiah ini, oleh karena itu penulis memohon maaf dan menghargai semua saran dan kritikan

yang sifatnya membangun dari setiap pihak yang membaca skripsi ini.  
Tuhan Yesus Memberkati. Amin..

Makassar, 09 Agustus 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                      | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                  | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENERIMAAN</b> .....                  | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....                | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                     | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                         | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                       | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                      | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                            | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRACT</b> .....                           | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                        | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                       | 7           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                     | 7           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                    | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....            | <b>9</b>    |
| 2.1 Konsep Akuntabilitas .....                  | 9           |
| 2.1.1 Pengertian Akuntabilitas.....             | 9           |
| 2.1.2 Aspek-Aspek Akuntabilitas.....            | 12          |
| 2.1.3 Indikator Akuntabilitas .....             | 14          |
| 2.1.4 Kebijakan Akuntabilitas Publik .....      | 15          |
| 2.2 Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu..... | 18          |

|  |            |
|--|------------|
| 2.3 Konsep Pelayanan Publik .....  | 27         |
| 2.4 Kerangka Konsep.....   | 34         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>35</b>  |
| 3.1 Jenis Penelitian .....   | 35         |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....   | 35         |
| 3.3 Sumber Data .....  | 36         |
| 3.3.1 Data Primer .....  | 36         |
| 3.3.2 Data Sekunder.....   | 36         |
| 3.4 Teknik Analisis Data.....  | 36         |
| 3.5 Informan Penelitian .....  | 39         |
| 3.6 Fokus Penelitian.....  | 40         |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data.....   | 43         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>44</b>  |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....  | 44         |
| 4.1.1 Gambaran Umum Kota Makassar.....   | 44         |
| 4.1.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayan<br>Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar .....                                      | 50         |
| 4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....   | 118        |
| 4.3 Faktor-Faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan Izin Usaha<br>Perdagangan dan Izin Mendirikan Bangunan di DPM-PTSP Kota<br>Makassar..... | 156        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>164</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 164        |
| 5.2 Saran.....   | 166        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>168</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>171</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kota Makassar .....   | 46  |
| Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Makassar .....             | 48  |
| Tabel 4. 3 Sebaran dan Kepadatan Penduduk Kota Makassar .....                                     | 49  |
| Tabel 4. 4 Jumlah ASN Berdasarkan Golongan .....  | 116 |
| Tabel 4. 5 Jumlah ASN Berdasarkan Jabatan .....   | 117 |
| Tabel 4. 6 Total Jumlah Izin Usaha Perdagangan dan Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2020-2022 ..... | 151 |
| Tabel 4. 7 Sumber Daya Aparatur Berdasarkan Pendidikan .....                                      | 157 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3. 1 Kerangka Konsep.....  | 34 |
| Gambar 4. 1 Ruang Pelayanan DPMPTSP Kota Makassar .....   | 52 |
| Gambar 4. 2 Sturktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar..... | 56 |

## ABSTRAK

**Era Jessica Paramma, Nomor Induk Mahasiswa E051191042, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun skripsi dengan judul : “Analisis Pelayanan Perizinan Kota Makassar”, dibawah bimbingan Prof.Dr. Nurlinah, M.Si dan Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M. Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan akuntabilitas prosedur pelayanan izin usaha perdagangan dan izin mendirikan bangunan pada sistem Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, dengan menggunakan metode penelitian dan tipe penelitian deskriptif kualitatif agar diketahui keberadaan yang sebenarnya, pada akhirnya kesimpulan yang didapat dengan hasil yang sesuai dengan prosedur pelayanan pada sistem Pelayanan DPMPTSP Kota Makassar bisa diketahui dan menjadi pembelajaran.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar yang diberikan kepada masyarakat mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan masih menerapkan sistem tatap muka secara langsung di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar dan untuk pengurusan surat izin usaha perdagangan sudah dapat diakses melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Namun pengurusan surat izin usaha perdagangan melalui sistem *Online Single Submission* OSS tidak semua masyarakat paham menggunakannya.

*Kata Kunci : Pelayanan, Perizinan, SOP*

## ABSTRACT

**Era Jessica Paramma, Student Identification Number E051191042, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Prepared a thesis with the title: "Analysis of Licensing Services for Makassar City", under the guidance of Prof.Dr. Nurlinah, M.Si and Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si.**

This study aims to describe the accountability of the service procedures for trading business licenses and building permits in the Makassar City One Stop Service Investment and Integrated Services (DPMPTSP) system, using research methods and qualitative descriptive research types so that the actual existence is known, in the end the conclusions drawn are: obtained with results that are in accordance with service procedures on the Makassar City DPMPTSP Service system can be known and become learning.

The results of this study indicate that the licensing service at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) service provided to the public refers to the Standard Operating Procedure (SOP). In the management of building permits, there is still a direct face-to-face system at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) Office and the processing of trading business permits can be accessed through the OSS system. However, not all people understand how to administer a trading business license through the OSS system.

*Keywords: Service, Licensing, SOP*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Akuntabilitas (*accountability*) merupakan ukuran kinerja instansi pemerintah yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah itu sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat. Hal ini menjadikan akuntabilitas sebagai syarat terciptanya suatu penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah.

Perpres RI Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah disebutkan pada pasal 1 merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan para pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah secara periodik.

Namun, dalam PERMENPAN Nomor 88 Tahun 2021 Tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan disebutkan pada pasal 1 adalah pertanggungjawaban dan peningkatan instansi pemerintah melalui implementasi sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Akuntabilitas dalam pelayanan publik

mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari dimensi keterbukaan, kemudahan dalam pemberian pelayanan, ketersediaan sarana, empati/daya tangkap, rasa aman dan nyaman.

Dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik maka sistem akuntabilitas memiliki peranan penting bagi lembaga pemerintah yang seharusnya lebih memperhatikan pada penyediaan pelayanan dan memberikan informasi guna menciptakan standar yang benar dalam menjamin adanya akuntabilitas yang baik, khususnya pada suatu instansi pemerintah yang melayani masyarakat dalam bidang pelayanan perizinan. Hal ini dikarenakan perizinan adalah salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Akuntabilitas kinerja instansi berkewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas tindakan seseorang kepada pihak yang berkewangan meminta pertanggungjawaban.

Perangkat pemerintah daerah kabupaten/kota mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan setiap daerah. Pembentukan DPM-PTSP Kota Makassar awalnya dikenal sebagai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM). Pemerintah Kota Makassar membentuk Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2013 Tentang perubahan ketiga Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun



2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar pasal 26 bahwa DPM-PTSP Kota Makassar menyelenggarakan fungsi pelaksanaan kebijakan, administrasi, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang penanaman modal. DPM-PTS Kota Makassar merupakan instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan.

Penyelenggaraan DPMPTSP Kota Makassar mewujudkan DPMPTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan. Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kota Makassar yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu dan sebuah instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan (Alfiansyah et al., 2021).

Sesuai dengan Peraturan Walikota Makassar nomor 27 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, disebutkan pada pasal 2 pelayanan terpadu satu pintu bertujuan : 1) Memperpendek proses pelayanan, 2) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau, 3) mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Terbentuknya DPM-PTSP Kota Makassar yang kini telah menerapkan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki

kepastian dalam layanan, yang dimaksudkan disini adalah mengenai kepastian waktu, kepastian biaya dan kepastian prosedur atau persyaratan.

Proses pengurusan perizinan di PTSP Kota Makassar semua tidak dikenakan biaya/gratis, kecuali beberapa perizinan tersebut yang mengenakan retribusi berdasarkan peraturan. Akuntabilitas dalam pelayanan perizinan sebagai pertanggungjawaban pemerintah yang ditekankan pada respon pemerintah atas protes/keluhan masyarakat mengenai pelayanan perizinan yang diberikan. Sehingga pemerintah harus memilih prioritas kebijakan yang tepat agar masyarakat betul-betul merasakan kualitas pelayanan publik.

Layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar mendapatkan penilaian buruk di Indonesia dari Kementrian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) tahun 2021. Makassar mendapat penilaian kurang baik dari urutan nomor 71 dengan nilai 58.796 dari 93 kota di Indonesia, sementara yang berada di urutan nomor satu adalah kota Semarang, Bekasi dan Bandung. DPM-PTSP Kota Makassar saat ini jauh dari melakukan pelayanan satu pintu karena pada faktanya pengurusan izin di Makassar melewati banyak pintu. Menurut Walikota Makassar tahun 2021 hal ini juga dapat menyebabkan kondisi pelayanan izin makassar yang tidak lagi satu pintu di DPM-PTSP akan berpeluang menjadi lahan

korupsi. SK perwalinya juga bukan satu pintu ke PTSP tetapi melalui banyak pintu.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa masyarakat yang mengurus pelayanan khususnya pelayanan pengurusan izin usaha perdagangan dan izin mendirikan bangunan di DPM-PTSP Kota Makassar masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan mengenai waktu layanan (standar waktu) yang diberikan dan profesionalisme layanan bahwa proses perizinan yang dilakukan memakan waktu yang cukup lama yang terbilang berbelit-belit dan pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Jika dilihat dari masalah yang terjadi hal ini sangat erat kaitannya dengan akuntabilitas prosedur pelayanan yang tentunya mengarahkan petugas birokrasi pelayanan perizinan untuk bertanggungjawab sesuai wewenangnya.

Walaupun prosedur tiap perizinan tersebut berbeda-beda, akan tetapi masih ada beberapa sumber keresahan yang muncul dari masyarakat. Pengurusan izin usaha perdagangan dan izin mendirikan bangunan merupakan salah satu perizinan yang banyak dilakukan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kota Makassar banyak yang ingin berwirausaha dan terdapat banyak keluhan yang diberikan masyarakat terhadap pengurusan perizinan di DPM-PTSP Kota Makassar.

Pola pikir masyarakat yang masih berpikir bawah dalam hal penyediaan pelayanan perizinan petugas birokrasi seringkali

memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta kepastian waktu yang tidak sesuai yang diharapkan dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Sikap dan perilaku birokrasi yang dapat memperburuk kepercayaan masyarakat, menimbulkan resistensi masyarakat terhadap kebijakan publik dan tidak responsif. Sebagai masalah pelayanan perizinan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah izin usaha perdagangan dan izin mendirikan bangunan yang secara langsung ditempat kurang efektif.

Oleh karena itu, sangat dibutuhkan suatu tanggung jawab (*accountability*) terhadap pelayanan publik yang mampu merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Perlu pemahaman pengetahuan atas faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penyelenggaraan prosedur perizinan secara efektif terutama bagi aparat DPM-PTSP Kota Makassar. Mengacu pada masalah ini dapat dilihat bahwa akuntabilitas pelayanan yang diberikan oleh DPM-PTSP perlu dibenahi agar tidak menjadi kehancuran suatu birokrasi di Kota Makassar.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul yaitu “ **Analisis Pelayanan Perizinan Di Kota Makassar** ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam konteks penelitian ini akuntabilitas yang akan menjadi fokus penelitian peneliti adalah akuntabilitas prosedural dengan alasan bahwa masih banyak permasalahan yang dihadapi oleh penerima layanan terkait dengan prosedur pelayanan yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, serta kepastian waktu yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana akuntabilitas prosedur pelayanan izin usaha perdagangan dan izin mendirikan bangunan di DPM-PTSP Kota Makassar ?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap pelayanan izin usaha perdagangan dan izin mendirikan bangunan di DPM-PTSP Kota Makassar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui akuntabilitas prosedur pelayanan izin usaha perdagangan dan izin mendirikan bangunan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan izin usaha perdagangan dan izin mendirikan bangunan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat manambah wawasan dan pengetahuan tentang Akuntabilitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar serta menambah referensi keperustakaan dan sumber bacaan di lingkungan FISIP UNHAS khususnya pada Departemen Ilmu Pemerintahan.

2. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan bahan kemajuan ilmu, khususnya kajian ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

3. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah untuk meningkatkan sistem pelayanan khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Akuntabilitas

##### 2.1.1 Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas sebagai istilah dalam teori dan praktik administrasi publik sudah sering digunakan, namun sebagai suatu konsep, istilah ini membutuhkan penjelasan lebih mendalam. Akuntabilitas merupakan istilah relasional (keterkaitan), individu atau organisasi yang harus bertanggung jawab kepada orang lain. Dalam perspektif pemerintah (sempit), akuntabilitas hanya dipandang sebagai legalitas tindakan administrasi. Pegawai publik dan organisasinya dipandang *accountable* jika mereka secara hukum diminta menjelaskan tindakannya. Bila dipahami secara luas, akuntabilitas mengimplikasikan keterjawaban.

Berakuntabilitas berarti harus memberikan jawaban bagi tindakan (*action*) atau ketidakbertindakan (*inaction*) seseorang dan bertanggungjawab atas berbagai konsekuensi yang ditimbulkan oleh keduanya. Dalam bentuk paling sederhana, akuntabilitas merujuk pada hubungan otoritatif dimana seseorang diberi hak resmi untuk menuntut penjelasan orang lain yaitu memberi penjelasan tentang tindakannya atau hukuman diberikan pada pihak kedua yang tergantung pada

apakah tindakan itu sesuai dengan keinginan pihak pertama. Dengan kata lain, bahwa seseorang menunjukkan akuntabilitas berarti akan dikenai sanksi menurut aturan otoritatif, keputusan, atau kriteria yang ditetapkan orang lain.

Schweiker (1993), Shearer (2002), dan Smiley (1992) yang berhasil dikutip oleh (Raba, 2006) mengemukakan bahwa elemen penting konsep akuntabilitas yang berasal dari akar Inggris adalah keberadaan komunitas moral dimana terdapat hubungan yang relevan. Konsep dasar akuntabilitas adalah pertanggungjawaban atas perbuatan seseorang.

Akuntabilitas berarti tingkat sampai dimana suatu organisasi yakin dapat mempertanggungjawabkan tindakan dan perilakunya pada masyarakat. Secara konseptual, akuntabilitas dapat dipandang sebagai bentuk *governance* yang tergantung pada interaksi dan mekanisme sosial dinamis yang terbentuk dalam komunitas moral semacam itu. Konsep akuntabilitas terkait dengan munculnya bentuk *governance* yang bermakna, bentuk yang mengembangkan hubungan khas antara penguasa dan yang dikuasai yang didasarkan pada norma dan nilai yang ditetapkan (misalnya, dipaksakan) penguasa.

Menurut Ralph C. Chandler dan Jack Plano (1988) yang berhasil dikutip oleh (Raba, 2006) akuntabilitas merupakan suatu kondisi dimana individu yang melaksanakan kekuasaan dibatasi oleh alat eksternal dan norma internal. Maka



akuntabilitas memiliki dua sisi, yaitu internal dan eksternal. Secara eksternal, akuntabilitas berarti keharusan untuk mempertanggung jawabkan pengaturan sumberdaya atau otoritas. Sebaliknya, bagian dalam akuntabilitas merujuk pada norma internal seperti arahan profesional, etika, dan pragmatis untuk pelaksanaan tanggung jawab bagi manajer dalam tugas sehari-harinya. Pada dasarnya tujuan akuntabilitas adalah untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja pemerintah sebagai salah satu prasyarat untuk terciptanya pemerintahan yang baik dan terpercaya. Dalam hal ini penyelenggara pemerintah harus memahami bahwa mereka harus mempertanggungjawabkan hasil kerja kepada publik. Selain itu tujuan akuntabilitas adalah untuk menilai kinerja pemerintah dan kepuasan publik terhadap pelayanan akuntabilitas yang diselenggarakan oleh pemerintah, untuk mengikutsertakan publik dalam pengawasan pelayanan akuntabilitas dan untuk mempertanggungjawabkan komitmen pelayanan akuntabilitas kepada pemerintah.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan suatu keadaan/kewajiban yang dapat dipertanggungjawabkan oleh seseorang atas tindakan yang dilakukan, melaporkan, menyajikan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang saling berkaitan satu sama lain yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak yang memberikan amanah/publik.

### 2.1.2 Aspek-Aspek Akuntabilitas

Menurut Malik Imron, (2005:24) yang berhasil dikutip oleh (Prof. DR. H. A. Rusdiana, 2021), terdapat 5 aspek yang harus dipahami berkaitan dengan akuntabilitas, sebagai berikut :

a. Akuntabilitas adalah sebuah hubungan

Akuntabilitas adalah komunikasi dua arah atau sebagaimana yang diterangkan oleh *Auditor General Of British Columbia*, yaitu merupakan sebuah kontrak antara dua pihak.

b. Akuntabilitas berorientasi hasil

Dalam struktur organisasi sektor swasta dan publik saat ini akuntabilitas tidak melihat kepada *input* ataupun *output* melainkan kepada *outcome*.

c. Akuntabilitas memerlukan pelaporan

Pelaporan merupakan tulang punggung dari akuntabilitas karena akuntabilitas itu tidak ada artinya tanpa konsekuensi. Kata kunci yang digunakan dalam mendiskusikan dan mendefinisikan akuntabilitas adalah tanggung jawab. Dan tanggung jawab itu mengindikasikan kewajiban dan kewajiban datang bersama konsekuensi.

d. Akuntabilitas meningkatkan kinerja

Tujuan dari akuntabilitas adalah untuk meningkatkan kinerja, bukan untuk mencari kesalahan dan memberikan hukuman.

Berdasarkan pendapat LAN RI dan BPKP terdapat 3 konteks akuntabilitas sebagai berikut :

a. Akuntabilitas Keuangan

Akuntabilitas keuangan merupakan pertanggungjawaban mengenai integritas keuangan, pengangkatan dan ketaatan terhadap peraturan perundangan.

b. Akuntabilitas Manfaat

Akuntabilitas manfaat (efektivitas) pada dasarnya memberi perhatian kepada hasil dari kegiatan-kegiatan pemerintahan. Dalam hal ini, seluruh aparat pemerintahan dipandang berkemampuan menjawab pencapaian tujuan (dengan memperhatikan biaya dan manfaatnya) dan tidak hanya sekedar kepatuhan terhadap kebutuhan hirarki atau prosedur.

c. Akuntabilitas Prosedural

Akuntabilitas prosedural merupakan pertanggungjawaban mengenai apakah suatu prosedur penetapan dan pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan masalah moralitas, etika, kepastian hukum dan ketaatan

pada keputusan politis untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan.

### **2.1.3 Indikator Akuntabilitas**

Menurut Mifta Thoha (Syah, 2014) salah satu wujud dari akuntabilitas adalah agar semua produk hukum dan kebijakan yang menyangkut kehidupan rakyat banyak harus diupayakan dan didasarkan atas undang-undang. Peraturan Perundang-undangan dijadikan sebagai salah satu indikator dalam mengukur proses penyelenggaraan pemerintahan. Dengan produk hukum yang berupa undang-undang ini, rakyat mempunyai akses untuk mengatur dan mengendalikannya.

Jeff & Shah (Syah, 2014) mengemukakan pendapat bahwa indikator yang dapat digunakan untuk mengatur akuntabilitas, yaitu meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, timbulnya kesadaran masyarakat, meningkatnya keterwakilan berdasarkan pilihan dan kepentingan masyarakat, dan berkurangnya kasus-kasus KKN.

Indikator yang digunakan BAPPENAS (Syah, 2014) untuk mengukur akuntabilitas adalah sebagai berikut :

1. Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan.
2. Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan.

3. Adanya *output* dan *outcome* yang terukur.

Adapun perangkat pendukung indikator akuntabilitas, yaitu :

- a. Adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam penyelenggaraan kewenangan/pelaksanaan kebijakan.
- b. Mekanisme pertanggungjawaban.
- c. Laporan tahunan.
- d. Laporan pertanggungjawaban
- e. Sistem pemantauan kinerja penyelenggara negara
- f. Mekanisme *reward and puishment*.

#### **2.1.4 Kebijakan Akuntabilitas Publik**

Kebijakan adalah keputusan yang sifatnya mendasar yang digunakan sebagai landasan untuk bertindak dan memengaruhi perilaku kelompok sasaran tertentu agar melakukan tindakan yang terarah dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Said (2002) kebijakan yang baik mempunyai tujuan yang baik. Tujuan yang baik sekurang-kurangnya memenuhi empat kriteria yang baik, yaitu realistis atau rasional, jelas, dan berorientasi ke depan. Kebijakan akuntabilitas publik merupakan suatu keputusan untuk melakukan kegiatan tertentu, dilakukan oleh instansi yang memiliki wewenang dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan.

Kebijakan setiap instansi pemerintah bervariasi menurut substansi permasalahan dan lingkup permasalahan. Suatu kebijakan pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, masalah ini penting dalam hal memberikan komitmen instansi pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dengan terselenggaranya pelayanan dan pengelolaan kebijakan secara konsisten, efisien dan efektif sebagai fungsi penting pemerintah dan diwujudkan dengan kemampuan aparatur pemerintah. Kebijakan publik pada dasarnya dapat memahami posisi dan perannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam mengemban amanat dan kepentingan publik.

Dalam pelaksanaan akuntabilitas di lingkungan instansi pemerintah terdapat beberapa prinsip yang mendasarinya, yaitu harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi pemerintah yang bersangkutan, harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber daya secara konsisten melalui peraturan perundang undangan yang berlaku, harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, harus berorientasi pada pencapaian misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh, dan harus objektif dan transparan. Dalam proses perencanaan strategis, penetapan visi misi merupakan langkah awal dalam penentu keberhasilan organisasi. Melalui perencanaan strategis

terjadi integrasi antara keahlian sumber daya manusia dan pemanfaatan kondisi lingkungan organisasi. Oleh karena itu, suatu instansi pemerintah dapat memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada secara efisien dan efektif dengan terus menerus melakukan perubahan ke arah perbaikan.

Menurut Salusu (1996) perencanaan strategis adalah salah satu cara untuk mengurangi resiko, sekaligus instrumen untuk mendidik para manajer atau pejabat inti dan kepala-kepala unit. Selain itu juga merupakan suatu cara untuk mengembangkan konsensus di antara para pejabat organisasi. Perencanaan strategis dibuat atas dasar potensi, peluang, dan tantangan yang akan dihadapi agar dapat menyiapkan perubahan yang mungkin akan terjadi dan dalam rangka mengelola keberhasilan.

Dengan demikian perencanaan strategis akan menuntun suatu organisasi untuk menyusun strategi yang berorientasi pada hasil melalui optimalisasi kapabilitas dan sumber daya yang dimiliki, berorientasi ke masa depan, dengan maksud untuk memungkinkan suatu organisasi dapat memberikan komitmen pada kegiatan di masa mendatang, organisasi dapat memberikan pelayanan prima dengan tujuan memperhitungkan kepuasan pelanggan sebagai salah satu fakta penentu keberhasilan organisasi.

## **2.2 Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu**

### **A. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau publik yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan juga merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia layanan dan administratif yang diberikan sebagai anggota organisasi.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara juga mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makananan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; dan menerima. Dalam buku (Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi, tahun 2017). Adapun karakteristik



pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik , yaitu :

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Menurut Macaulay dan Cook (1997:126) untuk mencapai suatu sasaran dalam pemberian pelayanan secara tepat, menggunakan pendekatan S-M-A-R-T, yaitu :

- a. *Specific* (Spesifik)
- b. *Measurable* (Terukur)
- c. *Achievable* (Dapat dicapai)
- d. *Relevant* (Relevan)
- e. *Time-bound* (Keterkaitan dengan waktu)

Adapun kriteria mengenai pelayanan masyarakat yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan

Kriteria ini diartikan sebagai prosedur/tatacara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar,

cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian yang dimaksudkan dalam hal ini yaitu mengenai prosedur/tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan baik, persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d. Keterbukaan

Dalam hal ini prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran

pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, sehingga dalam hal ini proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis

Berdasarkan kriteria ekonomis pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan hal sebagai berikut:

- a. Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Kadilan dan Merata

Kriteria ini dapat diartikan sebagai cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h. Ketepatan Waktu

Dengan ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hal di atas menjadi dasar bagi setiap organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang nyata sebagai tindakan langsung yang dirasakan oleh masyarakat yang membutuhkan, sehingga masyarakat merasakan kepuasan dan langsung atas pelayanan yang diberikan.

#### B. Pengertian Perizinan

Perizinan merupakan aspek penting dalam suatu pelayanan publik dan berperan penting dalam kehidupan manusia. Karena izin merupakan bukti penting secara hukum. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, dapat dikatakan kinerja pemerintah secara keseluruhan benar-benar dinilai dari seberapa baik pelayanan perizinan. Harapan masyarakat terhadap proses perizinan tidak berbeda dengan harapan pemerintah, yaitu sederhana, murah, adanya kepastian waktu, pelayanan yang berkualitas, kepastian hasil, transparansi, dan sah secara hukum. Proses perizinan yang sederhana mencakup tidak menghilangkan birokrasi yang panjang, tetapi juga menghindari prosedur dan persyaratan yang berlebihan serta memberikan informasi yang akurat kepada pemohon izin.

Dalam Peraturan Walikota Makassar Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota

Makassar, disebutkan pada pasal 1 bahwa izin merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Dan perizinan adalah pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu.

Adapun bentuk perizinan yang terdapat dalam Peraturan Walikota Makassar Tahun 2017 pasal 1 juga terdapat perizinan wajib retribusi, perizinan tidak wajib retribusi dan non perizinan. Perizinan wajib retribusi merupakan pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu yang diwajibkan membayar retribusi berdasarkan peraturan daerah. Sedangkan perizinan tidak wajib retribusi merupakan pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu yang tidak diwajibkan membayar retribusi berdasarkan peraturan daerah. Non perizinan adalah pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk tanda daftar atau sebutan lainnya yang tidak diwajibkan membayar retribusi berdasarkan peraturan daerah.

### C. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam Peraturan Walikota Makassar Tahun 2017 Tentang penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan

yang secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses yang dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Penyelenggaraan DPM-PTSP dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan serta informasi mengenai lokasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, penyampaian dan penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan. Penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah untuk pelayanan perizinan dan non perizinan dari urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi urusan pemerintah daerah. Adapun jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh pelayanan perizinan Kota Makassar, sebagai berikut :

1. Jenis pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas, meliputi :
  - a. Pelayanan perizinan wajib retribusi
  - b. Pelayanan perizinan yang tidak wajib retribusi
  - c. Pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal
2. Jenis pelayanan perizinan wajib retribusi, meliputi :
  - a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
  - b. Izin gangguan
  - c. Izin trayek
  - d. Izin tempat penjualan minuman beralkohol, dan

- e. Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA)
3. Jenis pelayanan perizinan tidak wajib retribusi, meliputi :
- a. Izin Lembaga Pelatihan Kerja
  - b. Surat Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta Antar Kerja Lokal (SIU LPTKS AKL)
  - c. Izin Usaha Jasa Kontruksi
  - d. Izin Usaha Perdagangan
  - e. Izin Usaha Industri
  - f. Izin Reklame
  - g. Izin Sarana Kesehatan
  - h. Izin Tenaga Medis
  - i. Izin Lingkungan
  - j. Izin Pembuangan Limbah Cair
  - k. Izin Tempat Pembuangan Limbah Sementara B3
  - l. Izin Penyelenggaraan Pendidikan
  - m. Izin Usaha Toko Modern (IUTM)
  - n. Izin Prasarana, dan
  - o. Izin Perumahan
4. Jenis pelayanan non perizinan, meliputi :
- a. Tanda Daftar Usaha Pariwisata
  - b. Tanda Daftar Usaha Perusahaan
  - c. Tanda Daftar Industri
  - d. Tanda Daftar Gudang, dan

- e. Tanda Daftar Bursa Khusus (BKK)
5. Jenis pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal, meliputi :
- a. Izin Prinsip Penanaman Modal
  - b. Izin Usaha untuk berbagai sektor usaha
  - c. Izin Usaha Perluasan untuk berbagai sektor usaha
  - d. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal untuk berbagai sektor usaha, dan
  - e. Izin Usaha Perubahan untuk berbagai sektor usaha.

DPM-PTSP ini memiliki tujuan menurut Peraturan Walikota Makassar Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, disebutkan pada pasal 2, yaitu :

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat,
2. Memperpendek proses pelayanan,
3. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, dan
4. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.



## **2.3 Konsep Pelayanan Publik**

### **A. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik di Indonesia mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik berupaya sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada publik karena pemerintah tidak hanya melayani dirinya sendiri tetapi juga untuk melayani publik serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota publik yang mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan

publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berceritakan berbelit-belit lambat, mahal, dan melelahkan.

Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Adapun definisi lain mengenai pelayanan publik yang diungkapkan oleh (Kadek Cahya Susila Wibawa, 2019) bahwa pelayanan publik pada prinsipnya menjadi titik strategis untuk mulai mengembangkan *good governance* di Indonesia. Hal tersebut disebabkan antara lain :

1. Pelayanan publik menjadi sarana bagi negara dalam hal ini diwakili oleh pemerintah untuk berinteraksi dengan lembaga-lembaga atau institusi di luar pemerintah (non pemerintah).
2. Pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara lebih relatif mudah.

Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik atau tidak baik, salah satu indikator penilai yang mudah adalah melihat penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah (negara).

3. Pelayanan publik melibatkan berbagai kepentingan dalam *governance*, yaitu : pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar (*corporate*) yang memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini.

Penyelenggaraan publik secara filosofi diadakan untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan sosial, yang mana tujuan negara yang tercantum dalam pembukaan UUD NKRI 1945 alinea IV, selain itu penyelenggaraan pelayanan publik adalah ruh dari konsep negara kesejahteraan yang dianut oleh Indonesia sehingga tujuan akhir dari pelayanan publik adalah kesejahteraan masyarakat.

Secara yuridis, penyelenggaraan pelayanan publik telah memiliki undang-undang yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik yang baik di Indonesia, yaitu dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Perundang-undangan lainnya yang terkait, seperti : Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman,

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, Undang-undang Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Aparatur Sipil Negara, dan berbagai peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

#### B. Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan asas dasar dari pelayanan publik dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Robi Cahyadi Kurniawan, 2017) :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan

konsep pelayanan prima. Adapun variabel-variabel pelayanan prima yang perlu dipahami oleh aparat pelayanan , sebagai berikut :

- a. Pemerintah yang bertugas melayani,
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah,
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik,
- d. Peralatan atau sarana pelayanan canggih,
- e. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan,
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat,
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat,
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti diatas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama itu terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Pelayanan adalah kualitas birokrat pada masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih

strategis. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

- a. Kinerja (*performance*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Mudah dalam penggunaan ( *ease of use*)
- d. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dan kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

## 2.4 Kerangka Konsep

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

