

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PERIZINAN
USAHA DI KABUPATEN GOWA**

Disusun dan Diajukan Oleh:

FHAIDZA WANDIRA L

E051181305



**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

MAKASSAR

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PERIZINAN
USAHA DI KABUPATEN GOWA

Disusun dan diajukan oleh

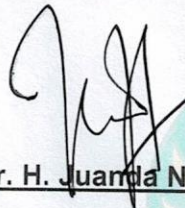
FHAIDZA WANDIRA L
E051 18 1305

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 Utama



Prof. Dr. H. Juanita Nawawi, M.Si

NIP. 19570818 198403 1 002

Pembimbing Anggota



Ashar Prawitno, S.IP M.Si

NIP. 196304071989032003

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 PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PERIZINAN
USAHA DI KABUPATEN GOWA**

Disusun oleh :

FHAIDZA WANDIRA L

E051 181 305

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian Skripsi pada
Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin Makassar, 1 Maret 2023

Menyetujui,

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si

Sekretaris : Ashar Prawitno, S.IP, M.Si

Anggota : Dr. H. A. M. Rusli, M.Si

Anggota : Dr. Lukman Irwan, S.IP. M.Si

Pembimbing Utama : Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si

Pembimbing Pendamping : Ashar Prawitno, S.IP, M.Si

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fhaidza Wandira L
NIM : E051181305
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis yang berjudul:

“Analisis Penerapan E-Government dalam Pelayanan Perizinan Usaha di Kabupaten Gowa”

Adalah karya 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, 2 Maret 2023

Yang menyatakan



Fhaidza Wandira L
E051181305

ABSTRAK

FHAIDZA WANDIRA L, Nomor Induk Mahasiswa E051181305, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun Skripsi Dengan Judul : “Analisis Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Di Kabupaten Gowa” Dibawah Bimbingan Bapak Prof. Dr. Juanda Nawawi, M,Si dan Bapak Ashar Prawitno, S.IP. M,Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *e-government* dalam pelayanan perizinan usaha di kabupaten gowa beserta faktor penghambat pelayanan izin usaha berbasis *online single submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis kualitatif deskriptif, yaitu dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan data dan juga fakta yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan penggambaran terkait pelayanan perizinan usaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Gowa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, terhadap sejumlah informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha di Kabupaten Gowa secara umum telah terlaksana cukup baik. Hal ini dilihat dari segi (1) Infrastruktur Jaringan Dan Komputer, (2) Penyediaan Dan Pengembangan Aplikasi, (3) Pengaturan Data Dan Informasi, (4) Pengembangan Sumber Daya Manusia, (5) Kelembagaan, (6) Keamanan Informasi, (7) Pembiayaan. Faktor penghambat yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam membuat izin usahanya.

Kata kunci : OSS, Pelayanan, Perizinan Usaha

ABSTRACT

FHAIDZA WANDIRA L, Student Number E051181305, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Compiled a Thesis with the Title: "Analysis of E-Government Implementation in Business Licensing Services in Gowa Regency" Under the Guidance of Mr. Prof. Dr. Juanda Nawawi, M, Si and Mr. Ashar Prawitno, S.IP. M, Si

This study aims to determine and analyze the application of e-government in business licensing services in Gowa Regency and obstacles to online single submission (OSS) based business license services at the Investment and One-Stop Services Office in Gowa Regency.

The type of research used is descriptive descriptive type, namely the purpose of exploring and solving a phenomenon or social reality, by describing data and facts that are relevant to the problem and unit under study. This study aims to provide an overview regarding Online Single Submission (OSS) based business licensing services in Gowa Regency. Data collection techniques used are observation, interviews, to a number of informants.

The results of the study show that the application of Online Single Submission (OSS) in business licensing services in Gowa Regency has generally been implemented quite well. This is seen in terms of (1) Network and Computer Infrastructure, (2) Provision and Application Development, (3) Data and Information Management, (4) Human Resource Development, (5) Institutional, (6) Information Security, (7)) Financing. The inhibiting factor is the lack of public awareness in making business licenses.

Keywords: OSS, Services, Business Licensing

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PERIZINAN USAHA DI KABUPATEN GOWA”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S1) pada Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

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 lebih giat, 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 pula, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan hormat kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Soni Lamuna dan Ibu Leny 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 moril dan materil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada saudara Lavilenzio Lamuna dan Syahnia Wandira Lamuna yang merupakan saudara penulis. 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 bermanfaat bagi masyarakat. Semoga Allah SWT senantiasa 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. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenyam pendidikan di kampus merah tercinta.
2. Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh dekanat lainnya yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrative selama penulis mengenyam pendidikan.
3. Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

4. Prof. Dr. Juanda Nawawi , M.Si selaku pembimbing I yang sekaligus pembimbing akademik (PA) penulis selama menjadi mahasiswa yang tak pernah lelah membantu mengarahkan dan memberikan masukan, gagasan serta pemikiran hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ashar Prawitno, S.Ip M.Si. selaku pembimbing 2 yang senantiasa mengarahkan dan memberikan masukan, gagasan serta pemikiran hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang telah diberikan selama penulis mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan Universitas Hasanuddin.
7. Mursalim, S.IP selaku Staf Departemen Ilmu Pemerintahan dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah membantu dalam segala urusan administratif penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
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 staf dan pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

9. Terima kasih untuk sahabat penulis Alya Nurinayah, Haerani Putri Utami Dan Maria Monica Sari Tandungan yang selalu menjadi penyemangat penulis.
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 kepada teman kuliah kerja nyata (KKN) Gowa 09 Gelombang 106, dayat, Aryan, bara, andika, mukhlis, alam, icha, riska, rima, tami, hajrah, hana, innah, nunu. Semoga selalu diberikan kesehatan dan waktu tetap sudi untuk mempertemukan.
12. 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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Electronic Government (E-Government).....	9
2.2 Konsep Pelayanan Publik	16
2.3 Konsep Perizinan.....	28
2.4 Kerangka Konseptual.....	37
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN	40
3.1 Lokasi Penelitian.....	40
3.2 Tipe Penelitian	40
3.3 Jenis Dan Sumber Data Penelitian.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Informan Penelitian	42
3.6 Analisis Data	43
3.7 Fokus Penelitian.....	44
BAB IV.....	46

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Gowa	46
4.1.1 Geografi Dan Administratif Kabupaten Gowa	46
4.1.2 Keadaan Penduduk	49
4.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa	50
4.2.1 Visi, misi, strategi dan budaya kerja DPMPTSP Kabupaten Gowa	52
4.2.2 Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terdiri dari:.....	54
4.2.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.....	55
4.3 Penerapan <i>Online Single Submission</i> (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Di Kabupaten Gowa	65
4.3.1 Infrastruktur Jaringan Dan Komputer.....	85
4.3.2 Penyediaan Dan Pengembangan Aplikasi.....	92
4.3.3 Pengaturan Data Dan Informasi	98
4.3.4 Pengembangan Sumber Daya Manusia	118
4.3.5 Kelembagaan.....	121
4.3.6 Keamanan Informasi	124
4.3.7 Pembiayaan	125
4.4 Faktor Penghambat.....	129
4.4.1 Kurangnya Kesadaran Masyarakat.....	129
BAB V.....	132
PENUTUP.....	132
5.1 Kesimpulan.....	132
5.2 Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	139

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan Di Kabupaten Gowa Tahun 2021	48
Tabel 2 Data Pendaftar Izin Usaha Dengan Sistem OSS DPMPTSP Kab. Gowa Bulan Juli 2022	100
Tabel 3 Data Pendaftar Izin Usaha Dengan Sistem OSS DPMPTSP Kab. Gowa Bulan Agustus 2022	102
Tabel 4 Data Pendaftar Izin Usaha Dengan Sistem OSS DPMPTSP Kab. Gowa Bulan September 2022	106
Tabel 5 Jumlah Pelaku Usaha Periode Januari-Juni 2022	110
Tabel 6 Daftar Peserta Sosialisasi Kabupaten Gowa	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep.....	39
Gambar 2 Peta Administrasi Kabupaten Gowa	47
Gambar 3 Piramida Penduduk Kabupaten Gowa 2021	50
Gambar 4 visi, misi, motto Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.....	54
Gambar 5 Pendaftaran Akun <i>Online Single Submission</i>	68
Gambar 6 pendaftaran akun <i>online single submission</i> berhasil.....	71
Gambar 7 Pendaftaran akun <i>online single submission</i>	74
Gambar 8 Pendaftaran Akun <i>Online Single Submission</i> Berhasil.....	78
Gambar 9 Alur Penerbitan Perizinan Usaha Apotek/Toko Obat	84
Gambar 10 Perangkat Keras yang digunakan dalam Penerapan OSS di DPMPTSP.....	87
Gambar 11 Tampilan Website Dan Aplikasi Oss Di <i>Playstore</i>	89
Gambar 12 Tampilan Tes Kecepatan Jaringan Wifi di DPMPTSP Gowa	90
Gambar 13 Alur dalam melakukan <i>backup</i> data di DPMPTSP Kab. Gowa	111
Gambar 14 Sosialisasi Perizinan Usaha Berbasis Risiko Di Kabupaten Gowa	112
Gambar 15 Tampilan Website Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa	117
Gambar 16 Pelatihan Training Of Trainer (TOT) <i>Online Single Submission</i> DPMPTSP Gowa	119
Gambar 17 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa	123
Gambar 18 Alur Pembayaran PNPB Melalui Sistem OSS (<i>online single submission</i>).....	127

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan jumlah penduduk yang sangat padat. Berdasarkan data yang diperoleh Badan Pusat Statistik, menunjukkan bahwasanya luas negara Indonesia yaitu 1.916862,2 Km² dengan jumlah penduduk sebanyak 261.89.900 jiwa. Hal ini berdampak pada kompleksnya kebutuhan masyarakat. Pemerintah merupakan salah satu instrument penting dalam menentukan langkah maupun kebijakan jalannya suatu negara, hadirnya pemerintah tentunya memiliki fungsi penting, diantara banyaknya fungsi pemerintah salah satu yang paling utama untuk diperhatikan yakni fungsi pelayanan dalam hal ini pelayanan public. Pelayanan publik merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang sifatnya keterlibatan langsung maupun tidak langsung dan bagi setiap warga negara terhadap seluruh lapisan masyarakat. Ruang lingkup pelayanan publik itu sendiri meliputi pelayanan barang publik, jasa publik dan juga pelayanan administratif. Pelayanan publik menjadi sebuah tanggung jawab pemerintah maka dari itu kualitas serta efektifitas dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk diperhatikan dalam jalannya roda pemerintahan.

Sementara itu definisi Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hingga saat ini pelaksanaan pelayanan publik juga tidak terlepas dari yang namanya perkembangan teknologi. Teknologi menjadi wadah yang besar dalam kemajuan pelayanan pemerintahan, pergeseran aktifitas dan kebiasaan mayoritas masyarakat hingga pada saat ini sangat dekat dengan teknologi, sehingga bisa dikatakan bahwa perkembangan teknologi saat ini menjadi sebuah keharusan serta kebutuhan terhadap masyarakat dan pemerintah dalam mempercepat, mengefektifkan dan lebih akuntabel dalam mengikuti serta melaksanakan pelayanan publik.

Berbagai permasalahan yang seringkali dijumpai dalam pelayanan publik yang menjadi salah satu faktor untuk bisa mengambil tindakan atas berbagai permasalahan tersebut, tindakan dan perubahan kinerja dalam memberikan pelayanan pemerintahan yang berbasis teknologi diharapkan mampu untuk bisa meminimalisir permasalahan-permasalahan yang dihadapi selama ini yang berawal dari sistem konvensional untuk melangkah pada sistem yang lebih modern dalam hal ini terciptanya *e-government*.

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 berbasis elektronik, sehingga menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, akuntabel dan pelibatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Salah satu hal yang menjadi dasar *e-government* ini dalam pengembangannya yakni pembangunan ekonomi nasional yang berjangka panjang dengan memberikan pelayanan terbaik kepada sektor swasta dan masyarakat juga dalam internal pemerintahan sendiri. Pelayanan pemerintahan dalam sektor swasta tentunya tidak lepas dari hal yang bersifat aturan dalam hal ini terkait perizinan berusaha. Adanya izin usaha yang ditertibkan dalam menjalankan suatu usaha menjadi bentuk legalitas atas kepemilikan usaha yang ingin dijalankan.

Dalam rangka upaya percepatan pelaksanaan berusaha sebagaimana diatur dalam Perpres No. 91 Tahun 2017 terkait percepatan pelaksanaan berusaha pemerintah perlu untuk mereformasi peraturan dalam melaksanakan kegiatan usaha dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan usaha dan penting untuk menerapkan teknologi sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik atau lebih dikenal dengan istilah *Online Single Submission (OSS)*. Sistem *Online Single Submission (OSS)* mengintegrasikan perizinan antara pusat dan daerah dalam rangka mempercepat pengurusan perizinan berusaha, sejalan dengan ini aturan

terbaru mengenai perizinan usaha termuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Berdasarkan peraturan tersebut Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa telah melaksanakan aturan ini dimulai sejak 2018 hingga kini telah melakukan pelayanan perizinan usaha dengan sistem *Online Single Submission (OSS)*. Pada sistem konvensional sebelumnya, mayoritas masyarakat dalam menikmati salah satu layanan publik ini cenderung mendapatkan masalah dilapangan baik itu dari pihak pemerintah maupun pihak pemohon perizinan usaha sendiri. Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh pemohon izin usaha ini mengenai banyaknya jendela yang harus dilewati sampai pada ditertibkannya izin usaha ini atau perlu mengurus pada banyak bidang agar bisa mendapatkan pengesahan, serta masih banyak yang belum mengetahui mekanisme pemberian perizinan usaha termasuk dengan tidak mengenali jenis izin yang cocok dengan usaha yang ingin dijalankan. Belum lagi tidak semua pegawai disiplin dalam melaksanakan tugasnya.

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 *online single submission (OSS)* yang dikelola oleh pemerintah pusat terhitung sejak

sistem *online single submission* (OSS) berlaku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko.

Perusahaan atau tempat usaha dalam menjalankan usaha harus memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). NIB merupakan identitas berusaha yang dilakukan 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.

Fenomena dilapangan menunjukkan kebanyakan masyarakat yang masih belum mengetahui tata cara pengajuan dalam mengajukan perizinan berusaha menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS), hal tersebut diakibatkan dari kurang pedulinya masyarakat terhadap sosialisasi mengenai sistem *Online Single Submission* (OSS). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari staf bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan informasi penanaman modal DPMPTSP Kabupaten Gowa yang mengatakan bahwa “sosialisasi sudah sering dilaksanakan dengan mengundang beberapa pelaku usaha baik itu usaha kecil ataupun besar, namun masyarakat kurang peduli akan hal tersebut sehingga mengakibatkan masyarakat kurang mengetahui akan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS)”.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis berniat mengangkat judul penelitian yaitu “Analisis Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Di kabupaten Gowa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha di Kabupaten Gowa
- b. Apa yang menjadi Faktor Penghambat Penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Di Kabupaten Gowa

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian tulisan ini bertujuan untuk melihat bagaimana bentuk pelayanan publik mengenai perizinan usaha dengan melihat pelaksanaan konvensional hingga mengalami bentuk terbaru dengan media online. Sedangkan mengacu pada rumusan masalah penelitian maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. untuk mengetahui penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha di kabupaten gowa.

- b. Untuk mengetahui faktor penghambat penerapan online single submission dalam pelayanan perizinan usaha di kabupaten gowa.

1.4 Manfaat Penelitian

manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. **Secara akademis**, penelitian ini bermanfaat untuk menambah bahan kajian keilmuan terkhusus untuk program studi ilmu pemerintahan dalam mengkaji proses pelaksanaan salah satu fungsi pemerintah yaitu fungsi pelayanan dalam bidang perizinan usaha, dan juga memberikan masukan serta saran kepada pemerintah setempat (pemerintah kabupaten gowa) mengenai upaya ataupun langkah strategis dalam memberikan pelayanan terbaik untuk perkembangan perekonomian daerah.
- b. **Secara praktis**, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan ntuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan penelitian yang diperoleh nantinya dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui percepatan perizinan usaha dan dapat memberikan kontribusi yang nyata kepada pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik.
- c. **Secara metodologis**, penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan pemahaman ataupun pengetahuan bagi penulis, yang kemudian pengetahuan tersebut dapat memberikan nilai tambah

dan perbandingan untuk penelitian ilmiah lainnya yang terkait dengan fokus penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penegasan bentuk pengkajian masalah dalam suatu penelitian, penulis membutuhkan teori-teori dari landasan konsep untuk menjelaskan terkait penelitian lebih dalam. Landasan konsep inilah yang dipergunakan sebagai alat untuk menganalisis suatu permasalahan dalam penelitian.

2.1 Konsep Electronic Government (E-Government)

Banyak makna yang dikemukakan baik dari institusi non pemerintah atau institusi pemerintah terhadap konsep *E-Government*. *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Indrajit (2006:2) mendefinisikan “*E-Government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*”. *E-government* adalah penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah.

Lebih lanjut *World Bank* dalam Indrajit (2002:2) memberikan definisi untuk istilah *E-Government* sebagai berikut, *E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network , the internet , and mobile computing) that have the ability to transform relation with citizens, businesses, and other arm of government. E-government, yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (Seperti : Wide Area Network, Internet dan mobile*

computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Sementara itu, Nevada salah satu negara bagian di Amerika Serikat dalam Indrajit (2002:3) mendefinisikan *e-government* sebagai:

1. *Online services that eradicate the traditional barriers that prevent citizens and businnes from using government services and replace those barrier with convenient access.* Yaitu bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke luar baik itu masyarakat maupun kepada pelaku bisnis. Tetapi yang terpenting di sini adalah pemerintah menawarkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait, contohnya seperti pembayaran retribusi, pajak properti atau lisensi
2. *Government Operations for internal constituencies that simplify the operational demands of government for both agencies and employes.* Adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti *electronic procurement*, manajemen dokumen berbasis web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.

Lebih lanjut Indrajit (2002:6) mengemukakan manfaat yang di peroleh dengan diterapkannya *E-Government* bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan eisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signiikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global, trend yang ada.

6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Indrajit (2002:8-9) menyatakan bahwa ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *E-Government*, yaitu:

1. Infrastruktur Telekomunikasi. Secara ideal infrastruktur harus tersedia dalam menunjang target atau prioritas pengembangan *E-Government*. Perangkat keras seperti komputer, jaringan dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat penting dalam penerapannya.
2. Tingkat Konektivitas dan Pengguna TI oleh Pemerintah. Pemanfaatan beraneka ragam teknologi informasi oleh pemerintah dalam membantu kegiatan sehari-hari akan menunjukkan sejauh mana kesiapan mereka dalam menerapkan *E-Government*.
3. Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) di Pemerintah. Tingkat kompetensi dan keahlian aparatur akan sangat memengaruhi performa penerapan *E-Government*. Semakin tinggi tingkat SDM di pemerintah, semakin siap pula mereka untuk menerapkan konsep *E-Government*.

4. Ketersediaan dana dan Anggaran. Sangat jelas terlihat bahwa sekecil apa pun inisiatif *E-Government* yang akan diterapkan tentunya membutuhkan sejumlah sumber daya finansial untuk membiayainya
5. Perangkat Hukum. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *E-Government* yang kondusif dikarenakan konsep *E-Government* sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dari satu pihak ke pihak yang lain. Masalah keamanan data/informasi dan hak cipta intelektual merupakan hal yang perlu dilindungi oleh peraturan hukum yang berlaku.
6. Perubahan Paradigma. Penerapan *E-Government* merupakan suatu proyek perubahan manajemen pemerintahan yang membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berpikir.

Indrajit, (2002:41) mengemukakan konsep *E-Government* terbagi 4 jenis yaitu:

1. *Government to Citizens*, merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum yaitu pemerintah membangun dan menerapkan berbagai porto folio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat.

Contohnya kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan SIM dan STNK melalui internet.

2. *Government to Bussiness*, salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Contohnya para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.
3. *Government to Government*, kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal – hal yang berbau diplomasi semata namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar negara dalam melakukan hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses – proses politik, dll. Contohnya yaitu aplikasi yang menghubungkan kantor – kantor pemerintah setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain pemerintah setempat menabung dan menanam uangnya.
4. *Government to Employes*, pada akhirnya aplikasi *E-Government* juga diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan

yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya yaitu sistem pengembangan karir pegawai pemerintah.

Wujud nyata dari aplikasi E-Government yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya salah satunya adalah pembuatan situs web pemerintah daerah. Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi di dalam melaksanakan pengembangan e-government secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Situs web pemerintah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan e-government di Indonesia yang memiliki sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet.

Dari aplikasi tersebut dapat diketahui bahwa pengembangan e-government di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan yang juga ditinjau dari poin-poin dalam Inpres No. 3 Tahun 2003, yaitu:

- a. Tingkat 1 merupakan tingkat persiapan berupa pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap

lembaga, penyediaan sarana akses serta sosialisasi situs web untk internal dan publik.

- b. Tingkat 2 merupakan tingkat pematangan yang berupa pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat 3 merupakan tingkat pematapan yang berisi pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 pengertian pelayanan

Pelayanan menjadi bagian yang paling sering diterima tiap individu, baik itu pelayanan yang bersifat barang maupun yang bersifat jasa, bagian mendasar dalam pengembangan organisasi adalah memberikan suatu pelayanan yang memuaskan bagi seluruh elemen masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan merupakan hal yang unik karena masing-masing individu memiliki gayanya tersendiri dalam berinteraksi. Perbedaan ini menjadi hal yang wajar dikarenakan tiap mental yang memiliki kapasitas yang berbeda. Untuk itu profesionalitas dibutuhkan dalam menjalankan proses pelayanan.

Menurut Mahmudi (2007:21), mekanisme dalam memberikan pelayanan wajib dimiliki tiap lembaga penyelenggara pelayanan publik sebagai suatu jaminan bahwa layanan yang diberikan berkualitas dan akan berdampak kepada masyarakat sendiri sebagai penerima layanan merasakan nilai lebih atas pemberian layanan. Tanpa adanya mekanisme ataupun prosedur yang jelas, maka kemungkinan besar pemberian pelayanan akan jauh dari pada harapan. Ketika terjadi kondisi tersebut maka timbul yang namanya kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Adapun definisi pelayanan menurut Suparlan (2000:35), pelayanan adalah upaya ataupun usaha pemberian pertolongan ataupun bantuan kepada orang lain, baik bersifat materi maupun bukan materi agar individu dapat menyelesaikan masalahnya sendiri.

Menurut Moenir (2005:47), pelayanan umum yang dilakukan oleh lapisan masyarakat tidak terlepas dari tiga hal seperti:

- a. Layanan secara lisan, layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang

harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termask dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

- b. Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.
- c. Layanan dengan perbuatan pada umumnya dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

2.2.2 Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan hak seluruh warga negara, menjadi sesuatu yang vital untuk terus dilakukan pembaruan dan pengembangan dari sektor pelayanan publik untuk menjamin

keamanan dan kenyamanan dalam jalannya roda pemerintahan suatu negara. Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik No : 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto Dan Winarsih (2006:4-5), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah lalu kemudian masyarakat secara keseluruhan perlu untuk mengikuti pelayanan yang telah disediakan pemerintah ini dengan tetap berpedoman pada aturan yang sudah jelas dibuat, kemudian dari penjelasan pelayanan publik ini bisa kita lihat berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik itu menjelaskan tentang jenis-jenis pelayanan publik yang berdasar dari pengertian-

pengertian yang sebelumnya sudah dijelaskan. jenis-jenis pelayanan publik ini terbagi atas tiga bagian:

a) Pelayanan barang publik

- 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

b) Pelayanan atas jasa publik

- 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c) Pelayanan administratif

- 1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan

pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

- 2) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Ketiga bagian ini menggambarkan cakupan ataupun batasan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan dalam melihat sektor pelayanan publik.

2.2.3 Prinsip-prinsip pelayanan publik

Dalam pelayanan publik tentunya memiliki prinsip dasar dalam acuan pihak yang memberikan pelayanan maupun pihak yang menerima pelayanan publik tersebut menurut keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 diantaranya :

- a) Kesederhanaan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan : persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan

pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c) Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d) Akurasi : produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan : proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h) Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan snatu, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- j) Kenyamanan : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Total ada sepuluh jenis prinsip dalam pelayanan publik yang merupakan wujud harapan yang senantiasa berupaya untuk bisa diselaraskan dalam bentuk penerapannya baik itu di tingkat pusat maupun ditingkat daerah.

2.2.4 Asas-asas pelayanan publik

Dalam bentuk pelayanan publik seperti prinsip –prinsip pelayanan publik yang harus terpenuhi dan begitupun dengan asas yang ada pada pelayanan publik yang menjadi bagian pemerintah maupun masyarakat sebagai rujukan dalam menjalankan pelayanan publik, kemudian menurut Sinambela, dkk (2011:6) cakupan dari asas-asas pelayanan publik yaitu :

- a) Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas: dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 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: dan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan: hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kemudian asas pelayanan publik ini pun juga diatur pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 4 yang terdiri atas: asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan kelakuan/tindakan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan.

2.2.5 Standar pelayanan publik

Pelayanan publik yang prima tentunya memerlukan standarisasi ataupun patokan dalam menjalankan pelayanan, standar pelayanan publik bisa dikategorikan baik buruknya berdasarkan evaluasi kinerja, banyak faktor yang bisa melihat standarisasi pelayanan publik baik maupun buruk, terutama faktor internal dan eksternal, dalam faktor internal tentunya berbicara mengenai sarana dan prasarana penunjang dalam menjalankan pelayanan publik, hampir tiap tahun selalu dilakukan pembaruan terhadap sarana dan prasarana untuk mempercepat jalannya pengurusan pelayanan sementara dari faktor eksternal yang dapat melihat baik buruknya pelayanan publik yakni salah satunya masyarakat penerima layanan publik, bisa dilihat pada indeks kepuasan masyarakat dalam pemberian layanan sampai pada penyelesaian terhadap kepengurusan dan pelayanan publik.

Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 pada pasal 20 menjelaskan bahwa ada 4 hal yang menjadi standarisasi pada pelayanan publik yaitu :

- a) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

- b) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- c) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- d) Penyusun standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Begitupun dijelaskan pada MENPAN No. 63 tahun 2003 bahwa standarisasi dalam pelayanan publik pun diatur diantaranya:

- a) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c) Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Prosedur pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana, penyediaan saran dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi layanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3 Konsep 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 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.

Perizinan sebagai perwujudan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha ataupun kegiatan tertentu, baik itu dalam bentuk izin maupun tanpa daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga.

Selain hal tersebut diatas, izin juga bisa dikatakan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari bentuk larangan. pengertian izin dalam arti sempit maupun luas yakni:

1. izin dalam arti luas, yaitu semua aspek yang menimbulkan akibat yang kurang lebih sama, yakni dalam bentuk tertentu yang diperkenankan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang.
2. Izin dalam arti sempit, yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan, dengan bermaksud ketentuan yang disangkutkan dengan perkenaan dapat dengan teliti di berikan batas-batas tertentu pada tiap kasus.

perizinan juga bisa dikatakan wujud transparansi terhadap suatu aktifitas yang dilakukan masyarakat dengan pengawasan oleh

pemerintah. Segala hal bisa dikatakan valid maupun aman secara hukum ketika sudah mengantongi bentuk perizinan yang telah disepakati oleh pemerintah.

Dalam hal izin kiranya perlu dipahami bahwa sekalipun dapat dikatakan dalam ranah keputusan pemerintah, yang dapat mengeluarkan izin ternyata tidak selalu organ pemerintah. Contohnya, izin untuk melakukan pemeriksaan terhadap anggota Dewan Perwakilan Rakyat, dalam hal ini dikeluarkan oleh Presiden selaku Kepala Negara dan dengan contoh lain, badan pengawas keuangan akan melakukan pemeriksaan untuk mendapatkan akses data dari suatu pihak wajib pajak, maka terlebih dahulu harus ada izin dari Menteri Keuangan. Karena itu, konteks hubungan dalam perizinan menampakkan kompleksitasnya. Tidak terbatas pada hubungan antara pemerintah dan rakyat, tetapi juga menyangkut hubungan kelembagaan negara.

pengertian perizinan menurut para ahli sebagai berikut:

1. E.Utrecht

Izin menurut E.Utrecht (2010:167) adalah bila pembuat peraturan umumnya tidak melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, keputusan administrasi

negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*).

2. Ateng Syarfudin

Izin adalah sesuatu yang menghilangkan larangan, hal yang dilarang menjadi boleh. "*als opheffing van een algemene verbods regel in concrete geval*" yang artinya peniadaan ketentuan larangan umum dalam peristiwa konkret.

Dalam melihat lebih dalam ataupun mengetahui lebih luas tentang makna perizinan tentunya unsur-unsur yang termuat dalam perizinan merupakan hal yang utama untuk diketahui, yang menjadi unsur perizinan ini yakni:

1. Instrumen Yuridis

Dalam negara hukum modern tugas, kewenangan pemerintah tidak hanya sekadar menjaga ketertiban dan keamanan (*rust en orde*), tetapi juga mengupayakan kesejahteraan umum (*bestuurszorg*). Tugas dan kewenangan pemerintah untuk menjaga ketertiban maupun keamanan merupakan tugas yang terus dijalankan hingga kini masih tetap dipertahankan. Dalam rangka melaksanakan tugas ini pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturan, yang dari fungsi pengaturan ini muncul beberapa instrument yuridis untuk menghadapi peristiwa individual dan konkret, yaitu dalam bentuk ketetapan. Salah satu wujud dari ketetapan ini adalah izin. Berdasarkan jenis-jenis

ketetapan, izin termasuk sebagai ketetapan yang menimbulkan hak baru yang sebelumnya tidak dimiliki oleh seseorang yang namanya tercantum dalam ketetapan itu. Dengan demikian, izin merupakan instrument yuridis dalam bentuk ketetapan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi atau menetapkan peristiwa konkret.

2. Peraturan Perundang-Undangan

Salah satu prinsip dalam negara hukum adalah *welmatigheid van bestuur* atau pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, setiap tindakan hukum pemerintah, baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan, harus didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Organ Pemerintah

Organ Pemerintah merupakan organ yang menjalankan urusan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Menurut Sjahrani Basah (1985:25, dari penelusuran berbagai ketentuan penyelenggaraan pemerintah dapat diketahui bahwa mulai dari administrasi negara tertinggi (Presiden) sampai dengan administrasi negara terendah (Lurah) berwenang memberikan izin. Ini berarti terdapat aneka ragam administrasi negara (termasuk intansinya)

pemberi izin, yang didasarkan pada pangkat/jabatan baik ditingkat pusat maupun daerah.

4. Peristiwa Konkret

Disebutkan bahwa izin ialah instrumen yuridis yang berbentuk keputusan maupun ketetapan, yang digunakan oleh pemerintah dalam menghadapi peristiwa konkret dan individual. Peristiwa konkret ini merupakan peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu, tempat tertentu dan fakta tertentu.

5. Prosedur dan persyaratan

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Disamping harus menempuh prosedur tertentu, pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.

Menurut Soehino, syarat-syarat dalam izin bersifat konstitutif, karena ditentukan suatu perbuatan atau tingkah laku tertentu yang dipenuhi, artinya dalam hal pemberian izin itu ditentukan suatu perbuatan konkret, dan bila tidak dipenuhi dapat dikenakan sanksi. Bersifat kondisional, karena penilaian tersebut baru ada dan dapat

dilihat pun juga dapat dinilai setelah perbuatan ataupun tingkah laku yang diisyaratkan itu terjadi.

Berdasarkan tentang pemberian perizinan tentunya memiliki fungsi sebagai penerbit dan juga mengatur. Sebagai fungsi penerbit, dimaksudkan agar setiap izin ataupun tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak saling bertentangan, sehingga menghasilkan ketertiban dalam segi kehidupan masyarakat. Sebagai fungsi mengatur dimaksudkan bahwa perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan target sasaran ataupun peruntukannya, sehingga tidak terdapat penyalahgunaan izin yang telah dibuatkan, maksudnya adalah fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi pemerintah.

Secara teoritis, perizinan memiliki 3 fungsi sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

1. Instrumen rekayasa pembangunan pemerintah dapat membuat regulasi dan keputusan yang memberikan insentif bagi pertumbuhan sosial ekonomi. Demikian juga sebaliknya, regulasi dan keputusan tersebut dapat pula menjadi penghambat (sekaligus sumber korupsi) bagi pembangunan.
2. Budgetering perizinan memiliki fungsi keuangan, yaitu menjadi sumber pendapatan bagi negara, pemberian lisensi dan izin kepada masyarakat dilakukan dengan kontraprestasi berupa retribusi perizinan.

3. Reguleren perizinan memiliki fungsi pengaturan, yaitu menjadi instrument pengaturan tindakan dan perilaku masyarakat, sebagaimana juga dalam prinsip pemungutan pajak, maka perizinan dapat mengatur pilihan-pilihan tindakan dan perilaku masyarakat.

Salah satu upaya pemerintah agar memberikan ruang masyarakat untuk mengolah maupun meningkatkan pendapatan negara terkhusus pada sektor usaha dengan mempermudah proses perizinan usaha, dengan pemberian izin dalam bentuk sektor apapun dan terkhusus sektor usaha maka akan menghasilkan peningkatan perekonomian dan juga perluasan lapangan kerja. pentingnya perizinan usaha ini terdiri atas:

1. Adanya kepastian hukum

Kepastian hukum menjadi salah satu syarat agar perusahaan memiliki jaminan dari badan hukum yang berwenang bila terjadi sebuah hal yang dapat merugikan perusahaan. Ketika jelas perizinan usaha yang didapatkan maka apabila terjadi permasalahan seperti sengketa perusahaan maka akan tetap memiliki kekuatan hukum yang sah secara hukum dalam menggugat ataupun mempertahankan apa yang telah menjadi haknya.

2. Meningkatkan kredibilitas perusahaan

Alasan yang lain mengapa izin usaha ini penting bagi para pelaku usaha karena bisa meningkatkan kredibilitas perusahaan.

Kredibilitas ini penting karena berbicara mengenai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap suatu perusahaan yang dibangun, hal tersebut secara tidak langsung bisa menjadi sarana promosi. Kredibilitas yang positif mampu menjadi peluang promosi untuk menarik perhatian serta kepercayaan masyarakat, hal ini sangat penting bagi para pelaku usaha untuk mendongkrak keuntungan atas usaha yang dijalankan dan juga memperkenalkan jenis usaha kepada masyarakat.

Berdasarkan ketentuan dari pemerintah serta keuntungan yang kemudian diperoleh nantinya, seorang ataupun badan usaha yang telah mengurus legalitas sebuah perusahaannya berdasarkan proses yang tidak memkana skema yang terlalu sulit serta biaya yang tidak terlalu mahal, pengusaha tersebut telah mendapatkan jaminan keberlangsungan perusahaannya lebih aman. Sedangkan, jika pelegalan tersebut tidak diurus, maka kedepannya pengusaha tersebut akan menemukan banyak kesulitan dalam kegiatan maupun pengembangan usahanya serta akan terus merasa terancam atas penerbitan badan usaha oleh pihak berwajib.

Selain itu, suatu perusahaan yang memiliki kredibilitas yang baik akan lebih mudah mendapatkan dana tambahan untuk perkembangan perusahaan. Fakta dilapangan menjelaskan bahwa perusahaan yang memiliki izin yang lengkap akan lebih mudah untuk mendapatkan penjaminan modal.

3. Dapat mengikuti lelang ataupun tender dalam sebuah proyek.

Apabila perusahaan yang dimaksud dalam kategori penyedia jasa konstruksi dan sejenisnya, maka izin usaha akan sangat membantu dalam proses mengikuti tender maupun lelang, hal ini terjadi karena salah satu syarat paling utama untuk bisa ikut dalam tender adalah perusahaan wajib mempunyai semua surat izin yang dibutuhkan.

2.4 Kerangka Konseptual

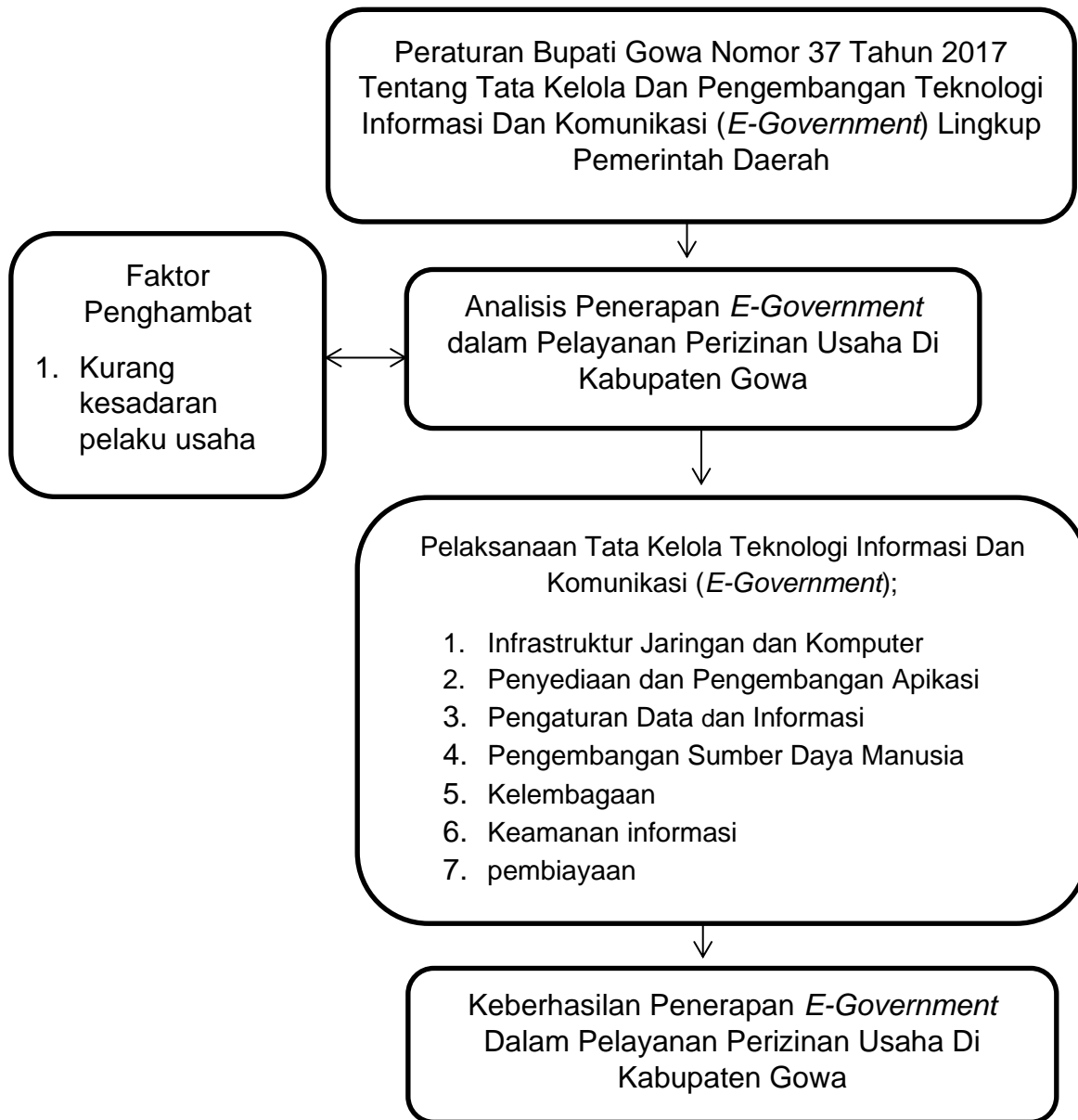
Pemerintah memiliki peran vital dalam menyukseskan jalannya roda pemerintahan, salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mendapatkan sebuah kesuksesan yakni dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima, sejalan dengan ini pemerintah mengupayakan percepatan dan efektifitas proses tepatnya pada bidang izin usaha melalui sistem perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik atau dengan istilah OSS (*Online Single Submission*).

Salah satu yang akan dianalisis lebih komprehensif yaitu pada penerapan perizinan usaha dengan menyematkan sistem yang terbaru ini, apakah tujuan dari dibentuknya sistem baru ini dalam pelayanan perizinan usaha mampu menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Dalam mencapai tujuannya tentunya memerlukan kolaborasi seluruh pihak pemangku kepentingan dalam sektor pemerintahan, juga terkhusus pemerintah daerah kabupaten gowa memiliki peran serta analisis yang tajam

dalam hal mencapai tujuan dari penerapan pelayanan publik ini. Maka dari pada itu untuk menganalisis ketercapaian pelayanan publik yang prima dalam bidang perizinan usaha di kabupaten gowa dengan ini diperlukan kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Konsep



Sumber: penulis (2022)