

TESIS

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR**

*Analysis of Public Service Standards in the Investment Office and One-
Stop Integrated Services in the City of Makassar*



IRFAN. B

E012182003

**PROGRAM STUDI MAGISTER
ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2020

TESIS

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

IRFAN B

Nomor Pokok : E012182003

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal **23 November 2020**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Komisi Penasihat



Prof. Dr. Rakhmat, MS.
Ketua



Dr. Badu Ahmad, M.Si.
Anggota

Ketua Program Studi
Adminstrasi Publik



Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. H. Armin, M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IRFAN. B

Nomor Pokok Mahasiswa : E012182003

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar- benar merupakan hasil karya sendiri. Bukan pengambilalihan tulisan atau pikiran dari orang lain. Apabila ditemukan atau terbukti dan dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya siap menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 25 November 2020

Yang menyatakan,

 IRFAN B

KATA PENGANTAR

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa dan puji syukur senantiasa saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas segala petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik penyusunan tesis yang berjudul ***“Analisis Standar Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.”***

Tesis ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister pada program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Dalam perjalanan proses penyelesaian tesis ini, penulis memperoleh suatu kesadaran yang tinggi untuk membenahi keterbatasan kemampuan yang dapat meningkatkan wawasan dalam mengikuti suatu perubahan ilmu pengetahuan. Kesadaran inilah yang memberikan motivasi tinggi untuk terus mengingatkan kembali bahwa menggali ilmu pengetahuan harus dilakukan melalui proses yang terus menerus berjalan.

Melalui tesis ini, penulis mendapatkan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak baik dosen, pegawai maupun dari teman-teman kuliah di PPs Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin. Meskipun pada akhirnya, tanggung jawab ini sepenuhnya berada pada penulis sendiri. Sehubungan dengan hal itu, maka pada kesempatan yang penting dan berharga ini, dengan penuh hati yang tulus dan ikhlas, saya mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Rektor Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A, Universitas Hasanuddin beserta jajarannya yang memberi kesempatan kepada penulis bisa melanjutkan pendidikan Magister di Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. H. Armin Arsyad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin atas berbagai kemudahan yang diberikan kepada penulis dalam penyelesaian studi penulis.
3. Bapak Prof. Dr. M. Akmal Ibrahim, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin atas perhatian yang diberikan selama penyelesaian studi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Rakhmat, M.Si, selaku Pembimbing I yang banyak memberikan masukan dan perbaikan demi penyempurnaan tesis ini.
5. Bapak Dr. Badu Ahmad, M.Si, selaku Pembimbing II yang juga turut serta membantu dalam melakukan perbaikan-perbaikan serta memberikan waktu untuk berdiskusi dan mengarahkan dalam penyusunan tesis ini, memotivasi penulis agar senantiasa belajar dan bertindak dengan lebih teliti dan hati-hati serta tidak mudah patah semangat.
6. Kedua orang tua penulis, bapak Bacottang dan ibu Bungawati serta keluarga besar Irwan, Hj Darmawati, S.Pd, Ismail, Kasmin Irwan, S.Pd, Gr., M.Pd, Anas Irwan, S.Pd, M.Pd yang banyak mendorong, memotivasi dan membantu penulis baik sejak masuk perkuliahan hingga selesainya

penulisan tesis ini. Juga, segala bentuk pengorbanan materil dan immaterial yang diberikan kepada penulis.

7. Bapak Tamsil Linrung yang telah memberikan dukungan bagi penulis baik inspirasi maupun materil selama menjalani studi.
8. Teman- teman pengurus KAMMI Se- SulSel maupun alumni yang senantiasa memberikan support moril kepada penulis.
9. Kakanda Ketua Taqwa Bahar, S.HI dan Andi Aswadi, S.HI selaku senior yang selalu memberikan support selama masa study penulis.
10. Senior – senior dari Tali Foundation yang senantiasa memberikan support Kanda Anwar Abugaza, S.T, M.T dan Bang Karim, S.HI
11. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, yang penulis tidak sebutkan namanya satu persatu saya haturkan banyak terima kasih.

Untuk semuanya itu, semoga Allah SWT senantiasa dapat memberikan balasan yang baik serta kesehatan dan mudah-mudahan tesis ini dapat memberikan sumbangan atau masukan demi perkembangan ilmu dan pengetahuan.

Makassar, November 2020

Penulis

ABSTRAK

Irfan. B, Analisis Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar (dibimbing oleh **Rakhmat** dan **Badu Ahmad**)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis standar pelayanan publik di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar pada pelayanan surat izin usaha perdagangan.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah Metode kualitatif yang berarti bahwa penelitian dilakukan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian. Penelitian dilakukan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar. Informan pada penelitian ini adalah petugas bagian surat izin usaha perdagangan dan masyarakat yang mengajukan surat izin usaha perdagangan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap pedoman standar pelayanan publik di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar dilihat dari berbagai komponen standar pelayanan publik diantaranya; a) Persyaratan, b) Sistem, mekanisme dan prosedur, c) Jangka waktu pelayanan, masih belum berjalan dengan baik dan belum memenuhi komponen standar pelayanan publik. Sedangkan, d) Biaya pelayanan, e) Produk Pelayanan, f) Sarana dan prasarana, g) Kompetensi pelaksana, h) Penanganan pengaduan, masukan dan saran, sudah diterapkan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota makassar dan berjalan dengan baik. Dengan saran dan masukan untuk penyelenggara agar melakukan peningkatan pelayanan dan perawatan terhadap sarana dan prasarana yang ada, terutama *update* fitur aplikasi *dpmpmsp.bintang5-makassar.go.id* serta meningkatkan sarana pelayanan pengaduan, masukan dan saran.

Kata Kunci : Analisis, Standar Pelayanan, Publik

ABSTRACT

Irfan. B, *Analysis of Public Service Standards at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Services Service (supervised by Rakhmat and Badu Ahmad)*

This study aims to describe and analyze the standard of public services in the investment office and one-stop integrated services in Makassar city in the trade business license service.

The method used in the research is a qualitative method, which means that the research is carried out to understand the phenomena experienced by the research subject. The research was conducted at the investment office and one-stop integrated services in Makassar city. The informants in this study were officers of the trade business license and the community who applied for a trade business license at the investment office and one-stop integrated services in Makassar city.

The results showed that compliance with the standard guidelines for public services in the investment office and one-stop integrated services in Makassar city was seen from various components of public service standards including; a) Requirements, b) Systems, mechanisms and procedures, c) Duration of service, still not going well and not meeting the components of public service standards. Meanwhile, d) Service costs, e) Service products, f) Facilities and infrastructure, g) Competence of executors, h) Handling of complaints, input and suggestions, has been implemented by the investment office and one-stop integrated service in Makassar city and is running well. With suggestions and input for administrators to improve services and maintenance of existing facilities and infrastructure, especially updating the dpmpsp.bintang5-makassar.go.id application features and improving service facilities for complaints, input and suggestions.

Keywords: Analysis, Service Standards, Public

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Tesis	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vii
Abstract	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Konsep Umum Pelayanan Publik.....	10
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2. Asas Pelayanan Publik.....	14
3. Penyelenggara Pelayanan Publik.....	16
4. Jenis- Jenis Pelayanan Publik.....	18
5. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik.....	22
6. Kualitas Pelanan Publik	29
7. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	33
B. Standar Pelayanan Publik	34

C. Penelitian Terdahulu.....	38
D. Keangka Pikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Focus Penelitian.....	44
D. Instrument Penelitian	45
E. Informan Penelitian	45
F. Sumber Data.....	46
G. Teknik Pengumpulan Data	47
H. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	50
A. Gambaran Umum Kota Makassar	50
B. Profil DPMPTSP Kota Makassar.....	54
C. Pelayanan Berbasis Pedoman Standar Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar	58
a. Pesyaratan	59
b. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	71
c. Jangka Waktu Pelayanan	79
d. Biaya / Tariff	85
e. Produk Layanan.	89
f. Sarana Dan Prasarana.....	94
g. Kompetensi Pelaksana	101
h. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran	115

DAFTAR TABEL

2.1 Perebdaan Barang Dan Jasa.....	13
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan	39
4.1 Jumlah Penduduk Kota Makassar 2016- 2019	54
4.2 Persyaratan SIUP DPMPTS Di Aplikasi	63
4.3 Persyarata SIUP Layar Pelayananan DPMPTSP Kota Makassar	64
4.4 Hasil Pelayanan Dan Waktu Proses Pengajuan SIUP.....	83
4.5 Jumlah Produk Pelayanan 2016-2019	91
4.6 Sarana Dan Prasarana DPMPTSP Kota Makassar	97
4.7 Kualifikasi Pendidikan Petugas DPMPTSP Kota Makassar	103
4.8 Pengaduan SIUP DPMPTSP Kota Makassar	109

DAFTAR GAMBAR

2.1 Bagan Kerangka Pikir	42
4.1 Alur Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan	76
4.2 Alur Pengaduan DPMPTSP Kota Makassar	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan publik adalah proses penyediaan dan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memudahkan berbagai kepentingan publik. Kegiatan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pelayanan publik sangat dibutuhkan manusia termasuk pelayanan pada aspek yang mendasar yaitu pemenuhan kebutuhan primer. Salah satu yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan publik adalah kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, oleh sebab itu untuk meningkatkan dan menjamin penyedia pelayanan yang sesuai dengan asas- asas umum pemerintah serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam pelayanan publik, maka dibuatlah landasan hukum yang tertuang dalam Undang- undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Menurut undang- undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik tersebut, tertulis bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun menurut Prasajo (Ahmad, 2018: 1) pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Kemudian dalam pelaksanaan pelayanan publik pada pasal 1 ayat (4) menjelaskan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Selanjutnya penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung-jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan pelayanan. Selain hal tersebut, berdasarkan pasal 20 undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan serta Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan tersebut kemudian pemerintah harus mampu mengawasi proses pelayanan tersebut agar tetap berjalan pada aturan (*regulation*) yang telah ditetapkan tersebut. Maka lahirlah konsep kerja dalam organisasi pemerintah bahwa harus ada pengawasan yang berkesinambungan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Pengawasan juga memiliki peran agar pelayanan tetap mengacu

kepada proses pencapaian tujuan dan terealisasi sesuai dengan rencana. Disisi lain pengawasan oleh penyelenggara pemerintahan juga merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, jujur dan efisien merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan guna mencegah penyalahgunaan wewenang dengan cara ada pengawasan eksternal dari lembaga yang bersifat mandiri, maka dibentuk lembaga yang bernama Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman RI perwakilan sulawesi selatan minimal lima tahun terakhir menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan standar pelayanan publik di kota Makassar masih belum memenuhi kepatuhan tinggi. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 Kota Makassar mendapatkan angka kepatuhan 29,70% atau masih sangat rendah, kemudian tahun 2016 sebesar 54,38%, 2017 sebesar 68,81%, 2018 sebesar 77,28 % dan tahun 2019 sebesar 70,93% (Ombudsman RI 2015-2019). Data ini menunjukkan secara umum standar pelayanan pelayanan publik di kota Makassar jika dilihat secara nasional masih belum memenuhi standar pelayanan yang tinggi, tentu ini menjadi pekerjaan tambahan dalam meningkatkan pelayanan yang baik di kota Makassar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan diberlakukan secara nasional.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai yang didapatkan oleh kota Makassar memiliki peningkatan yang cukup signifikan dari tahun 2015–2016 namun pada tahun selanjutnya tidak mengalami peningkatan yang

sinifikan bahkan mengalami penurunan satu tahun terakhir ini. Data pada tahun 2017 di pemerintah Kota Makassar, penilaian tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dilakukan terhadap 59 produk pelayanan yang tersebar di 11 (sebelas) unit layanan, yaitu: (1) Badan lingkungan hidup, (2) Badan pendapatan daerah, (3) Dinas kependudukan dan catatan sipil, (4) Dinas kesehatan, (5) Dinas koperasi dan UMKM, (6) Dinas pekerjaan umum, (7) Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, (8) Dinas pendidikan, (9) Dinas perhubungan, (10) Dinas sosial, dan (11) Dinas tenaga kerja. Hasil penilaian ini berdasarkan hasil kepatuhan pada tahun 2017 menunjukkan bahwa ketersediaan sarana pengukuran kepuasan sebesar 22,03%, jangka waktu penyelesaian 45,76%, system dan mekanisme sebesar 57,63% . persyaratan 59,32%. Dari data diatas, secara umum dinas terkait yang mendapatkan penilaian oleh ombudsman masih jauh dari penerapan standar pelayanan publik yang menjadi hal penting dalam mendorong pelayanan yang baik kepada masyarakat kota Makassar.

Standar pelayanan publik merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi. Dengan adanya standar pelayanan maka masyarakat dapat mengetahui informasi yang baku meliputi waktu dan biaya yang harus dialokasikan, prosedur dan alur juga jelas, serta memiliki layanan aduan terhadap ketidak sesuaian pelayanan dengan aturan (*regulation*) serta pelayanan yang ramah oleh para birokrat yang menjadi garda terdepan dalam pemberian pelayanan.

Sebagai daerah yang menjadi gerbang perdagangan dan kawasan penduduk terbesar di Sulawesi selatan, Kota Makassar harus terus mengupayakan peningkatan pelayanan utamanya dalam hal perizinan usaha dan investasi. Pembentukan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sebagai wujud nyata komitmen pemerintah kota Makassar dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan pelayanan secara terpadu sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan. Salah satu bentuk pelayanan umum kepada masyarakat itu adalah pelayanan prima di bidang perizinan, yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang memenuhi prinsip pelayanan yang jelas, sederhana, pasti, aman, efektif, efisien, transparan, akuntabel, partisipatif, ekonomis, adil, dan merata (Urmilasari, Evy. Dkk: 2013).

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sejak tahun 2017 sampai 2019 selalu mengalami peningkatan jumlah produk pelayanan, terhitung pada tahun 2017 ada 28 produk layanan, 2018 sebanyak 42 layanan dan 2019 terdapat 51 produk layanan. Hal ini menunjukkan bahwa produk layanan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar selalu mengalami peningkatan, akan tetapi produk perizinan dalam hal izin usaha perdagangan tentunya menjadi salah satu yang sangat penting mengingat kota Makassar adalah gerbang Indonesia timur, jumlah

penduduk yang banyak dan perdagangan dari berbagai jenis usaha yang digeluti oleh masyarakat.

Pelayanan izin usaha perdagangan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sejak tahun 2017 berdasarkan penilaian ombudsman menunjukkan bahwa standar pelayanan menunjukkan angka yang cukup baik tetapi tidak konsisten dengan standar pelayanan tersebut. hal ini dapat dilihat dari tahun 2017 pelayanan perizinan usaha perdagangan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar menunjukkan tingkat kepatuhan sebesar 97,50 %, kemudian pada tahun 2018 menunjukkan angka sebesar 100%, tetapi pada tahun 2019 mengalami penurunan tingkat kepatuhan sebesar 74,00%. Standar pelayanan dalam perizinan usaha perdagangan mengalami inkonsistensi yang besar sejak setahun terakhir.

Standar pelayanan publik dalam proses perizinan usaha perdagangan seharusnya diterapkan dengan baik dan konsisten oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar, tetapi pada data yang dipublikasikan oleh ombudsman perwakilan sulawesi selatan diatas menunjukkan bahwa pelayanan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar belum menerapkan dengan maksimal dan berkelanjutan standar pelayanan publik yang telah berlaku secara nasional.

Jika mengacu pada standar pelayanan publik yang telah berlaku secara nasional berdasarkan undang- undang no 25 tahun 2009 tentang

standar pelayanan publik seharusnya pemerintah kota Makassar dalam hal ini dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sudah menerapkan standar tersebut dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan untuk mendorong tingkat perizininan yang tinggi sehingga berefek pada hasil pendapatan daerah dan pertumbuhan ekonomi masyarakat kota Makassar. jika standar pelayanan publik diterapkan dengan baik maka akan membuat proses perizinan di kota Makassar semakin meningkat mengingat kota Makassar adalah gerbang Indonesia timur. Begitupun sebaliknya, jika dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sebagai penyelenggara pelayanan surat izin usaha perdagangan tidak menerapkan dengan baik standar pelayanan publik maka akan berpengaruh pada rendahnya proses perizinan usaha yang secara langsung akan membuat pertumbuhan ekonomi dan pendapatan kota Makassar berpengaruh.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis tertarik mengangkat masalah ini dengan judul “Analisis Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan standar pelayanan publik penerbitan surat izin usaha perdagangan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan standar pelayanan publik penerbitan surat izin usaha perdagangan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, diharapkan agar dapat memberi manfaat baik secara teoritik maupun teoritis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharap mampu memberi sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Ilmu Administrasi Publik yang menyangkut pada masalah standar pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas dan menambah pengetahuan peneliti yang selama ini hanya didapat secara teoritis di bangku perkuliahan dan diharapkan menjadi bekal untuk mengaplikasikan menjadi seorang birokrat mengenai penelitian yang telah dilaksanakan.

b. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Makassar

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau saran agar pelayanan publik dapat dilaksanakan seefektif dan seefisien mungkin dan berdampak signifikan bagi penerima layanan.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa setiap organisasi penyelenggara pelayanan diwajibkan memenuhi komponen standar pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Umum Pelayanan Publik

1. Pengertian pelayanan publik

Lukman dan Moenir (Ahmad, 2018: 1) Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Adapun Zauhar (Ahmad, 2018: 2) Pelayanan Publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu barang dan jasa yang diatur oleh pemerintah kepada warga negara.

Pendapat Donald (Handoyono, 2012: 187) pelayanan memiliki arti sebagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak, tidak berwujud, tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dan proses produksinya tidak dikaitkan dengan produk fisik. Pelayanan atau *service* ini pada dasarnya merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Begitu pula pandangan Ibrahim (Handoyono, 2012: 187) yang menyatakan bahwa pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak, sangat sensitif dan sukar diprediksi serta sangat tergantung pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima atas apa yang sudah dibayarkan.

Pandangan Handoyono (2012: 187) yang mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan menyiapkan, mengurus, dan memfasilitasi yang produknya berupa barang dan jasa yang diberikan kepada pihak lain agar mereka merasa puas. Dalam kata “pelayanan” juga terdapat makna perbuatan, pemenuhan kebutuhan dan kemudahan. Perbuatan dan pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik mengandung arti suatu perbuatan atau tindakan aktif guna melayani pihak lain. Sasaran yang ingin dicapai bukan sekadar pihak lain terpenuhi kebutuhannya, tetapi lebih dari itu adalah pemuasan kebutuhan pihak pengguna. Kalimat kunci dari pelayanan adalah kepuasan pihak lain.

Senada dengan itu, Moenir (Djafri, 2018: 19) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Kotler (Sinambela, 2010: 5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Denhardt (Keban, 2008: 168) etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan *professional standart* (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik.

Hal yang sama menurut Ahmad (Sellang, 2016:90) mengemukakan bahwa berkenaan dengan upaya pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi telah memberikan andil yang besar. Peran birokrasi yang demikian besar inilah yang dimaknai sebagai birokrasi pemerintah. Berkaitan dengan hal tersebut, Santosa (Sellang, 2016: 90) mengemukakan bahwa birokrasi yang berorientasi mampu menciptakan pelayanan yang prima, mengutamakan kemanfaatan daripada hasil, dan berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan bersama. Sistem penyediaan pelayanan publik yang biasanya ditangani melalui mekanisme administratif, menjadi suatu penyediaan pelayanan publik yang berdasarkan insentif pasar. Untuk itu, budaya birokrasi harus dapat membangun tumbuhnya budaya demokrasi.

Sedangkan negara memiliki penjelasan berdasarkan undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa 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. Menurut mulyadi (2016: 204) *Public goods* (barang/ jasa publik) adalah barang dan jasa yang derajatnya eksklusif dan derajat keterhabisannya sangat rendah, atau dapat juga diartikan barang dan jasa yang dihasilkan oleh pemerintah yang mana sifat penggunaannya tidak bisa dilakukan pemisahan untuk orang-orang tertentu saja, biasanya barang-barang publik tidak diperjual belikan melalui

mekanisme pasar yaitu tidak ada titik temu penjual (*supply*) dan pembeli (*demand*). Anderson (Alfisyahrin, 2018 : 15) menyebutkan ada tujuh fungsi dasar pemerintah, yaitu menyediakan infrastruktur sosial- ekonomi, menyediakan barang dan jasa kolektif, menyelesaikan akses minimum bagi individu terhadap barang dan jasa, dan menstabilkan ekonomi. Dari fungsi dasar pemerintah ini, dapat dimengerti mengapa peran pemerintah sangat besar dalam penyediaan pelayanan publik.

Dari berbagai penjelasan tentang pelayanan publik diatas, maka pelayanan publik adalah konsep pelayanan yang berfokus pada barang dan jasa oleh pemerintah kepada publik (masyarakat). Perbedaan karakteristik barang dan jasa menurut Ibrahim (Handoyono, 2012: 169) dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 2. 1 : Perebdaan Barang dan Jasa

Barang	Jasa
<ul style="list-style-type: none"> • Sesuatu yang berwujud 	<ul style="list-style-type: none"> • Sesuatu yang tidak berwujud
<ul style="list-style-type: none"> • Berupa barang benda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Berupa proses kegiatan.
<ul style="list-style-type: none"> • Nilai utamanya dihasilkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara pemberi pelayanan atau penjual dengan pelanggan atau pembeli
<ul style="list-style-type: none"> • sebagai persediaan atau stock. • Dapat disimpan sebagai persediaan Pembeli atau pelanggan umumnya tidak terlibat proses produksi, walaupun kadang-kadang diberi 	<ul style="list-style-type: none"> • Suatu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk jasa pelayanan kepada orang lain (heterogen)Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan dengan proses konsumsi. • Pembeli atau pelanggan terlibat dalam proses produksi

<p>kesempatan meninjau pabrik, perusahaan atau organisasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dapat terjadi perpindahan kepemilikan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak dapat disimpan (sekali proses hingga selesai dan berakhir) • Tidak ada perpindahan kepemilikan, setiap pelayanan berlaku secara terpisah dan berakhir dengan diterimanya pelayanan tersebut
--	--

Dari berbagai penjelasan para ahli dan berbagai sumber diatas, maka dapat dipahami dengan jelas bahwa pelayanan publik adalah psoses pelayanan oleh birokrasi kepada publik untuk memenuhi kebutuhan dengan memberikan layanan berupa barang dan jasa yang menjadi kebutuhan publik.

2. Asas pelayanan publik

Untuk dapat memberikan pelayanann yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan

- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Adapun asas pelayanan sesuai dengan Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 dalam Ratminto dan Winarsih (2006: 19) sebagai berikut:

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung- jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerim pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

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

e. Kesamaan hak

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

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

Dalam proses pelayanan publik, untuk memberikan jaminan terhadap kebutuhan dan hak dasar konsumen dalam hal ini masyarakat yang mendapat pelayanan publik, maka proses pelayanan publik memiliki asas yang menjadi nilai dasar dalam proses pelayanan publik.

3. Penyelenggara pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Handoyono (2012:190) dapat dilakukan dengan tiga cara. Pertama, pelayanan fungsional, yakni pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya. Contoh dari jenis pelayanan ini di antaranya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan berkaitan dengan akses masyarakat terhadap pendidikan, pelayanan haji oleh Kementerian Agama, pelayanan kesehatan oleh Dinas Kesehatan, dan lain-lain.

Kedua, pelayanan terpusat, yakni pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Pelayanan haji oleh Kementerian Agama, pelayanan transportasi udara oleh Dinas Perhubungan, pelayanan keamanan oleh kepolisian, dan yang lain merupakan contoh dari jenis pelayanan terpusat.

Ketiga, pelayanan terpadu. Dalam hal ini terdapat dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan terpadu satu atap dan pelayanan terpadu satu pintu. Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Daerah yang menyelenggarakan pelayanan satu atap di antaranya adalah kota Yogyakarta, kabupaten Sragen, dan kota Parepare. Pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006, pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan satu pintu diselenggarakan dengan tujuan (1) meningkatkan kualitas pelayanan publik dan (2) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Daerah yang telah menyelenggarakan pelayanan satu pintu di antaranya adalah kabupaten Bangka Tengah dan kota Padang.

Menurut J. Salusu (Ahmad, 2018: 5) secara garis besar, organisasi terdiri atas organisasi bisnis, organisasi publik dan organisasi nonprofit. Ketiga organisasi yang melayani masyarakat tersebut memiliki perbedaan khas disamping persamaan-persamaan yang fundamental. Organisasi publik mempunyai misi untuk melayani publik. Organisasi publik tidak dituntut sama dengan organisasi publik karena yang dilayani terbatas,

begitupun dengan organisasi bisnis yang memberikan pelayanan dengan motif untuk mencari keuntungan. Menurut Badu Ahmad (2018) bahwa melihat uraian diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan umum tidak selamanya hanya diberikan oleh pemerintah, tetapi dapat pula diberikan oleh BUMN dan organisasi swasta. Demikian pula objek yang dilayani, ia dapat bersifat individual maupun sekelompok masyarakat sebagai suatu keseluruhan.

Penyelenggara pelayanan publik, dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh organisasi publik, private dan nonprofit dengan penyelenggara memberikan pelayanan fungsional, pelayanan terpusat dan pelayanan terpadu.

4. Jenis– jenis pelayanan publik

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu dari perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Timbulnya pelayanan umum/ publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik dilakukan juga dari beberapa macam bentuknya. Menurut Mulyadi (2016: 212) jenis pelayanan umum atau publik ada beberapa jenis antara lain :

a. Pelayanan administrative

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan,

kartu tanda penduduk, surat tanda kendaraan bermotor, Paspor, surat izin mengemudi (SIM) dan lain sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

Pengelompokkan jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat pada jenis barang dan jasa yang dihasilkan oleh institusi, jasa itu sendiri menurut Kotler (Santoso, 2008: 61) adalah setiap tindakan ataupun perbuatan yang yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Berdasarkan definisi tersebut, Tjiptono (Santoso, 2008: 61) menyimpulkan pendapat ahli mengenai jenis- jenis jasa sebagai berikut :

1. Dilihat dari pangsa pasarnya, dibedakan antara :
 - a. Jasa kepada konsumen akhir.
 - b. Jasa kepada konsumen organisasional.
2. Dilihat dari tingkat keberwujudannya (*Tangibility*) dibedakan antara:
 - a. Jasa barang sewaan (*rented goods service*)
 - b. Jasa barang milik konsumen (*owned goods service*)

- c. Jasa untuk bukan barang (*non- goods service*)
3. Dilihat dari keterampilan penyedia jasa, dibedakan antara :
 - a. Pelayanan profesional (*professional service*)
 - b. Palayanan non proffesional (*nonproffesional service*)
 4. Dilihat dari tujuan organoisasi, dibedakan antara lain :
 - a. Pelayanan komersil (*commercial or profit service*)
 - b. Pelayanan Nirlaba (*nonprofit service*)
 5. Dilihat dari pengaturannya, dibedakan anantara:
 - a. Pelayanan yang diluar (*regulated service*)
 - b. Pelayanan yang tidak diatur (*nonregulated service*)
 6. Dilihat dari tingkat intensitas karyawan, dibedakan antara :
 - a. Pelayanan yang berbasis pada alat (*equipment based service*)
 - b. Pelayanan yang berbasis pada orang (*people based service*)
 7. Dilihat dari tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan , dibeakan antara :
 - a. Pelayanan dengan kontak tinggi (*high- contact service*)
 - b. Pelayanan dengan kontak rendah (*low contact service*)

Manajemen pelayanan pada sektor publik (Ahmad, 2018: 53)
Keseleruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi- instansi pemerintah atau badan hukum lain yang milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-

kebijaksanaan tertentu. Lebih lanjut, produk layanan menurut sifatnya dibedakan ke dalam kategori berikut:

a. Produk layanan private

Produk layanan ini memiliki sifat jika telah dimiliki secara individual, maka sipemilik dapat mencegah individual lain menggunakannya.

b. Produk layanan publik

Produk layanan ini digunakan secara kolektif bagi individual siapa saja yang ini menggunakan dan tidak mungkin seorang individu mencegah individu lain menggunakannya.

c. Produk layanan yang disediakan oleh Negara atau swasta.

Sektor swasta memiliki peran penting dalam penyediaan produk-produk layanan private dan saling bersaing dalam penyediaannya menurut selera konsumen.

d. Pelayanan pemerintahan

Adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM.

e. Pelayanan pembangunan suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara.

f. Pelayanan utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air dan transportasi massal.

g. Pelayanan sandang, pangan dan papan

Jenis pelayanan yang menyediakan bahan pokok kebutuhan masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti gas, minyak, gula dan beras.

h. Pelayanan kemasyarakatan

Jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti kesehatan dan pendidikan.

Dalam proses pelayanan publik, beberapa ahli memberikan penjabaran tentang jenis pelayanan publik, yang paling mendasar adalah proses pelayanan publik membagi jenis dalam pelayanan administratif, barang dan jasa.

5. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Prinsip – prinsip atau asumsi dasar dari pelayanan publik baru (*new public service*) dalam Mulyadi (2016) adalah sebagai berikut:

- a. Melayani warga Negara bukan pelanggan (*server citizen, not costumer*), melalui pajak yang mereka bayarkan maka warga negara adalah pemilik sah (*legitimate*) Negara bukan pelanggan.
- b. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*); kepentingan publik seringkali berbeda dan kompleks, tetapi Negara berkewajiban untuk memenuhinya. Negara tidak boleh melempar tanggungjawabnya kepada pihak lain dalam memenuhi kepentingan publik.

- c. Kewarganegaraan lebih berharga atau bernilai daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*); kewirausahaan itu penting, tetapi warga negara berada di atas segala-galanya.
- d. Berpikir strategis dan bertindak demokratis (*Think strategically, act democratically*); pemerintah harus mampu bertindak cepat dan menggunakan pendekatan dialog dalam menyelesaikan persoalan publik
- e. Menyadari bahwa akuntabilitas tidaklah muda (*recognize that accountability isn't simple*); pertanggungjawaban merupakan proses yang sulit dan terukur sehingga harus dilakukan dengan metode tepat.
- f. Melayani dari pada mengarahkan (*serve rather than steer*); fungsi utama pemerintah adalah melayani warga Negara bukan mengarahkan.
- g. Menghargai manusia tidak hanya sekedar produktivitas (*Value People, Not just productivity*); kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas meskipun bertentangan dengan nilai-nilai produktivitas.

Sedarmayanti (Tahir, 2015: 104) menjelaskan bahwa *good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* disebut *governance* sedangkan praktek terbaiknya disebut *good governance*. Sesuai dengan Keputusan MenPAN nomor 63 tahun 2004 (Handoyono, 2012: 184) Prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus

dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prinsip ini mengandung maksud bahwa prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Pelayanan publik harus jelas dalam hal (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (b) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Dalam prinsip ini, pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Prinsip ini mengandung arti bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Prinsip ini memastikan bahwa proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Dalam hal ini pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan

dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus menyediakan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja serta pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Dalam hal ini, tempat, lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika mudah dijangkau oleh masyarakat.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Prinsip ini mengandung maksud bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dipastikan bahwa lingkungan pelayanan harus nyaman, bersih, rapi, sehat, indah serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang memadai seperti parkir, toilet, tempat ibadah, tempat menyusui bagi ibu-ibu, dan lain-lain

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (Ahmad, 2018: 24) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya, standar tidak hanya menyangkut standar atas produk layanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan segala informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkan.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. unit-unit pelayanan masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
- e. Meluruskan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang, jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera meluruskan sesuai dengan kapasitasnya, atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka

wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.

- f. Menggunakan semua sumber- sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Sebab kriteria dasar pelayanan publik adalah efisensi, efektifitas serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber- sumber yang digunakan dalam pelayanann harus memenuhi kriteria tersebut.
- g. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

Disamping itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, Badu Ahmad (2018:26) mengungkapkan perlu juga ditetapkan prinsip- prinsip sebagai berikut :

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang- orang yang bekerja dalam system, artinya orang- orang bekerja mengikuti suatu system, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik, artinya diakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.

- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakan secara berkala. Semua staff hendaknya siap dan ingin pula berubah.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
- g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya ia melaksanakan suatu kewajiban.

Dalam penyusunan, permenpan- RB no. 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dalam penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut :

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Prinsip pelayanan publik yang dibahas diatas adalah aturan main dalam proses pelayanan, artinya prinsip pelayanan menjadi pegangan dalam memberikan proses pelayanan kepada publik oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas SDM aparatur penyelenggara pelayanan publik. Di dalam undang- undang nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pembina, penanggung jawab, dan organisasi penyelenggara pelayanan publik. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi: (1) Pelaksanaan

Pelayanan, (2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, (3) Pengelolaan Informasi, (4) Pengawasan Internal, (5) Penyuluhan kepada Masyarakat, dan (6) Pelayanan Konsultasi (pasal 8 ayat (2) undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) (Minahasa, 2019: 118).

Menurut Tangkilisan (2005: 219) menjelaskan bahwa Indikator kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

a. Kenampakan fisik (*Tangible*)

Kenampakan fisik mencakup fasilitas operasional yang berupa sarana fisik perkantoran yaitu gedung perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi yang diberikan kepada pelanggan.

b. Reliabilitas (*Reability*)

Mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta sejauh mana kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi ini meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.

e. Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan yaitu sikap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan dan keberadaan petugas selama jam kerja.

g. Keamanan (*Security*)

Keamanan disini adalah jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan.

h. Akses (*Akses*)

Hal ini meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, serta kemudahan dalam prosedur.

i. Komunikasi (*Communication*)

Meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah pelanggan segera mendapatkan respon jika terjadi kesalahan.

j. Pengertian (*Understanding the customer*)

Meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau

buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml, dkk (Saggaf & Haedar, 2018: 30) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

- 1) *Tangible* (Berwujud)
- 2) *Reliability* (Kehandalan)
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan)
- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Empathy* (Empati)

Selain kualitas pelayanan publik, efektif atau tidaknya kinerja suatu organisasi juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan tujuan utama dari suatu pelayanan. Adapun kriteria (Ali dkk, 2019 : 5) yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja suatu organisasi yang memberikan pelayanan yaitu :

a. Waktu

Cepat tidaknya satuan kerja dalam organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya jelas merupakan suatu kriteria.

b. Kecermatan

Kecermatan dapat dijadikan ukuran, dalam hal ini yang dimaksud ialah misalnya jika menurut pengalaman pelanggan kurang dari yang seharusnya maka pelanggan akan cenderung memberikan penilaian yang cenderung kurang baik.

c. Gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian layanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efisiensi dan efektifitas kerja suatu organisasi.

7. Faktor yang menghambat pelayanan publik

Menurut Thoha (Fresly, 2019:55) mengemukakan 2 faktor yang yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah :

- 1) Faktor individual yang menunjuk pada sumber daya manusia dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
- 2) Faktor system yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Agus dwianto (Masdar, dkk: 2012: 79) mengidentifikasi dua faktor penting penyebab buruknya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- 1) Absennya peraturan yang mengatur secara jelas hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan. Selama ini peraturan- peraturan yang ada (baik undang-undang maupun peraturan daerah) tidak mengatur hak dan kewajiban pemberi dan pengguna pelayanan secara seimbang. Peraturan-peraturan yang ada kebanyakan mengatur kewajiban pengguna jasa seperti

kewajiban retribusi dan pajak , tanpa memberikan perlindungan yang memadai mengenai hak- hak mereka. Ironisnya peraturan ini juga pernah mengatur sanksi bagi pemberi layanan jika tidak menjalankan penyelenggaraan pelayanan.

- 2) Kompleksnya struktur birokrasi pelayanan publik yang dikenal dengan “kaya struktur, miskin fungsi”. Panjang dan kompleksnya struktur birokrasi pelayanan publik ini, seringkali membuat suatu bagian keputusan dari bagian- bagian yang secara hirarkis berada di atasnya. Akibatnya, suatu proses pelayanan publik sering kali harus menunggu berminggu- minggu bahkan berbulan- bulan.

B. Standar Pelayanan Pelayanan Publik

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima (*service of excellent*) penyelenggara pelayanan publik harus meningkatkan standar kompetensi pelaksana pelayanan publik sesuai dengan bidang tugasnya. Hal ini dapat dilakukan melalui pendidikan, pelatihan, dan sosialisasi. Standar kompetensi pelaksana pelayanan publik juga dapat dipenuhi melalui sistem rekrutmen dengan kualifikasi standar kompetensi sesuai kebutuhan dalam penyelenggaraan (Putra, 2019: 119). Standar proses pelayanan juga penting diatur. Namun pengaturannya harus dilakukan secara hati- hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas local dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Proses penyelenggaraan

pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik menurut dwiyanto, dkk (Agus Dwiyanto, 2017: 37).

Standar proses perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan yang transparan, non-partisan, efisiensi, dan ekuntabel. Standar transparansi misalnya mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, waktu yang diperlukan dalam mendapatkan pelayanan. termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi penyelenggara untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memprotes ketika mereka merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan (Dwiyanto, 2017: 37).

Pelayanan yang berfokus pada pengguna pelayanan dengan menetapkan standar pelayanan publik memang telah diakui keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pusat ataupun oleh pemerintah daerah. tetapi usaha tersebut dirasa belum cukup karena masyarakat belum sepenuhnya ditempatkan sebagai owner atau pemilik pemerintah yang memberikan pelayanan publik tersebut (Sagaf & Haedar, 2018: 42).

Pada awal penyusunan standar pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun standar pelayanan berupa rancangan standar pelayanan terlebih dahulu sebagai

bahan diskusi dengan masyarakat. sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya. standar pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun rancangan standar pelayanan selanjutnya, melalui standar pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan standar pelayanan tersebut. komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009, dalam peraturan ini (permenpan- rb nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan) dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksanaan

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara berkewajiban mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikut sertaan masyarakat dan pihak dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman (Ratminto, dkk, 2017:20) yang juga menuliskan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan
- c) System, mekanisme dan prosedur
- d) Jangka waktu pelayanan
- e) Biaya /tariff
- f) Produk pelayanan
- g) Sarana dan prasarana
- h) Kompetensi pelaksana

- i) Pengawasan internal
- j) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k) Jumlah pelaksana
- l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m) Jaminanan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk meberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.
- n) Evaluasi kinerja pelaksana.

C. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang dikemukakan di bawah ini merupakan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini, maka dapat terlihat persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Adapun persamaanya yaitu penelitian terdahulu dan sekarang membahas fokus penelitian mengenai analisis pelayanan publik namun mempunyai perbedaan terkait variabel dan indikator penelitian yang digunakan sehingga hasil yang dimunculkan sangat dimungkinkan berbeda, perbedaan lainnya adalah lokus penelitian dimana lokus pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar. Oleh karena itu berikut dapat diuraikan masing-masing hasil penelitian terdahulu dalam tabel berikut :

Tabel 2.2 : Hasil Penelitian Terdahulu yang relevan

Judul Penelitian	Nama Peneliti	Hasil Penelitian
Analisis pelayanan publik pada DPMPTSP kabupaten kuantan Singingi (studi pengurusan kartu tanda pencari kerja)	Suhendar Asep (2018)	Hasil penelitian diketahui bahwa analisis pelayanan publik pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja kabupaten kuantan Singingi (Studi pengurusan kartu tanda pencari kerja) adalah cukup baik. Adapun yang menjadi hambatan dalam pengurusan kartu tanda pencari Kerja antara lain : Kurangnya prosedur pelayanan dan tidak ada kepastian waktu dipapan informasi yang ditetapkan di Kantor DPMPTSP kabupaten kuantan 39inging sehingga membuat bingung masyarakat yang belum mengetahui pembuatan kartu pencari kerja.
Analisis Pelayanan perizinandi badan perizinan terpadu dan penanaman modal kota Makassar	Evy Urmalasari Andi M. Rusli A. Lukman Irwan (2013)	Hasil penelitian menunjukkan dengan mengukur tingkat efektivitasnya, diperoleh pencapaian IKM rata-rata 3,16 yang berarti baik. Adapun Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan pada BPTPM Kota Makassar antara lain adalah berorientasi kepada kebu-tuhan dan berusaha memberikan kepuasan kepada masyarakat pemohon, satu tempat sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinanya, petugas yang transparan dan informatif, efisien, adanya faktor kesadaran akan tanggung jawab yang mana sebagian besar petugas pelayanan sudah memahami akan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat, serta kelengkapan sarana pelayanan.

<p>Analisis kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstsp) kota Pekanbaru</p>	<p>lis Susilawati (2017)</p>	<p>Hasil penelitian memukan bahwa (1) kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru sangat baik. Seluruh indikator yang ada diterapkan dengan baik sehingga masyarakat merasakan hal tersebut. (2) factor yang menyebabkan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru dalam memberikan pelayanan public yang baik adalah pada factor yang mempengaruhi kinerja karyawan.</p>
---	------------------------------	--

D. Kerangka Pikir

Analisis standar pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar terkait penerbitan surat izin usaha perdagangan sangat penting untuk dilakukan, sebagai lembaga yang berwenang atas pelaksanaan urusan pemerintah bidang penanaman modal dan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan kepada daerah. Peningkatan pelayanan publik yang baik harus terus diupayakan, oleh sebab itu harus ada analisis dalam pelayanan tersebut sehingga dapat menjadi bahan masukan dalam peningkatan pelayanan terhadap publik dalam hal ini pengurusan surat izin usaha perdagangan. Maka dari itu, penelitian ini akan membahas Analisis standar pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar terkait pelayanan surat izin usaha perdagangan dengan menggunakan komponen standar pelayanan (Ratminto, Dkk. 2017:20) meliputi a) Persyaratan, b) Sistem, mekanisme, dan prosedur, c) Jangka waktu pelayanan, d) Biaya/tariff, e)

Produk pelayanan, f) Sarana dan prasarana, g) Kompetensi pelaksana, h) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Alasan penulis memilih menggunakan komponen standar pelayanan karena sesuai dengan standar yang diterapkan secara umum pada standar pelayanan publik, dan menurut hemat penulis ini juga dapat memberikan gambaran yang jelas terhadap analisis standar pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan.

Adapun gambar kerangka pikir dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini :

Gambar 2.1

Bagan Kerangka Pikir

