

PELAYANAN PERIZINAN USAHA DI KABUPATEN SIDRAP

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh :

ANDI FADEL FATIHA

E051 17 1306

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2021

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

PELAYANAN PERIZINAN USAHA DI KABUPATEN SIDRAP

Disusun dan diajukan oleh

Andi Fadel Fatiha

E 051 171 306

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu dan Politik Universitas Hasanuddin Pada tanggal Senin, 22 November 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat Kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Rahmatullah, S.IP. M.Si
NIP. 19770513 200312 1002

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si
NIP. 19640727 199103 1 001

**LEMBARAN PENERIMAAN SKRIPSI
PELAYANAN PERIZINAN USAHA DI KABUPATEN SIDRAP**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Andi Fadel Fatiha
E 051 171 306**

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Panitia Ujian
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 22 November 2021

Menyetujui,

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. Nurlinah, M. Si

Sekretaris : Rahmatullah, S.IP, M.Si

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

Anggota : Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si

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

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

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Andi Fadel Fatiha
NIM : E051171306
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

Pelayanan Perizinan Usaha Di Kabupaten Sidrap

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

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 24 November 2021

Yang Menyatakan



ANDI FADEL FATIHA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Pelayanan Perizinan Usaha di Kabupaten Sidrap**”, 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 Makassar.

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

Pada kesempatan ini izinkan juga penulis memberikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak H. Andi Ampulang dan Hj. Andi Suaeba 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. Terimakasih 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. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa menuntut ilmu di kampus almamater merah tercinta
2. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta jajaran dekanat lainnya.
3. Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
4. Ibu Prof. Dr. Nurlinah., M.Si selaku pembimbing 1 yang senantiasa mengarahkan dan memberikan masukan, gagasan serta pemikiran hingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Bapak Rahmatullah, S.IP. M.Si selaku pembimbing 2 sekaligus Pembimbing Akademik (PA) penulis selama menjadi mahasiswa yang tak pernah lelah membantu mengarahkan, membimbing, dan memberikan nasehat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
6. Kepada seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang bermanfaat serta pembelajaran yang telah diberikan selama penulis mengenyam bangku perkuliahan.
7. Kepada seluruh Bapak/Ibu staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam segala urusan penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Hasanuddin.
8. Terima kasih banyak penulis sampaikan kepada para pihak yang telah terlibat dalam membantu memberikan informasi dan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Bapak Ir. Ruli, MT selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap, Bapak Ir. H.

Syamsuar, M.Si selaku sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap, Ibu Ir, Hj. Nur Asia selaku Kepala Bidang Pengendalian Penanaman Modal dan Sistem Informasi DPMPTSP Kab. Sidrap, bagian Bidang Pengendalian Penanaman Modal dan Sistem Informasi DPMPTSP Kab. Sidrap Bapak Wildan, staff Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kab. Sidrap Ibu Andi Muthmainnah S, ST, staff Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan DPMPTSP Kab. SIDRAP ibu Andi Ida, Bapak Rahman Yakub Pemilik Usaha UD. SALSABILA, Bapak H. Nur Aidil Alwi pemilik usaha UTAMA GROUP, Ibu Andi Nengsih pemilik usaha MS GLOW AGEN SIDRAP, Bapak H. sugito S.Adm pemilik usaha CV. HARMONI, Ibu Hj. Cakra pemilik usaha APOTEK CAKRA, Bapak Fadhil Muzhaffar S.Sos pemilik usaha SEDERHANA MOTOR SIDRAP, Bapak Ahmad Zulfikar S. TrGz pemilik usaha DAPUR KIRANIA, Bapak Ahmar Haerullah S.A.P., M.AP pemilik usaha TOKO OGI dan Co Founder DRAIV SIDRAP, Bapak Irwan S.E pemilik usaha PETERNAK AYAM.

9. Terima kasih untuk saudara kandung penulis kakak Andi Nisa Alifiah dan adek Andi Aksha Waqiandana serta Andi Ikhlas Mallomo yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi penulis dalam meraih segala mimpi dan cita cita. Semoga kita semua dapat menjadi saudara yang selalu membahagiakan kedua orang tua.
10. Terima kasih kepada Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Himapem) yang telah menjadi rumah, memberikan pengalaman yang sangat banyak, memberikan banyak proses pendewasaan diri, tempat dimana ada banyak cerita suka maupun duka, serta masih banyak hal yang tidak bisa dideskripsikan satu per satu selama menjadi bagian dari keluarga besar Himapem Fisip Unhas ini. Bumi orange yang akan senantiasa dirindukan oleh penulis. Jayalah Himapem ku Jayalah Himapem kita. Salam Merdeka

Militan.

11. Terima kasih untuk seluruh keluarga besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Himapem) Fisip Unhas, kakak- kakakku Fraternity 2012, Lebensraum 2013, Fidelitas 2014, Federasi 2015, Verenigen 2016, serta adek- adekku, Eleftheria 2018, Zeitgeist 2019, Maintiendrai 2020 yang senantiasa memberikan penulis nasihat dan menjadi kawan berfikir penulis selama manjadi mahasiswa serta berbagi cerita, semoga jiwa militansi kader tetap dan terus ada dalam diri kita semua.
12. Terima kasih kepada Badan Pengurus Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Himapem) Periode 2019-2020 yang telah bersama sama membantu penulis dalam melewati sebuah proses dan mengemban tanggung jawab dalam menjalankan amanah roda kepengurusan dan regenerasi organisasi.
13. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan penulis Ilmu Pemerintahan “Kaizen” 2017 : Ari, Farhan, Alfa, Alam, Apri, Bahrul, Baso, Fikri, Adhe, Qadry, Piqqi, Ibnu, Utta, Dandis, Wawan, Razak,ilmi, Maulida, Yuyu, Nanda, Hasliana, Syarifa, Widya, Anna, Arni, Astry, Sabrina, Windy, Enil, Nisa, Uni, Ulfi, Aurel dan Widy atas kebersamaan dari Mahasiswa baru hingga akhir perkuliahan telah memberikan pengalaman baru, pembelajaran hidup.
14. Terima kasih untuk saudara-saudara seperjuangan ku orang-orang yang tangguh yang memberikan banyak kontribusi untuk masing masing Himpunannya pada masanya, Ketua Human Fisip Unhas Periode 2019-2020 Randa Rahman, Ketua Kemasos Fisip Unhas Periode 2019-2020 Ikhlas A. Marhami, Ketua Humanis Fisip Unhas Periode 2019-2020 Masyita Marsuki, Ketua Himapol Fisip Unhas Periode 2019-2020 Mhusran Muchtar, Ketua Himahi Fisip Unhas Periode 2019-2020 Muhammad Rifqi Zulfahmi, Ketua Kosmik Periode 2018-2019 Tufiq.
15. Terima kasih untuk saudara-saudaraku RSN Brotherhood yang

senantiasa bersama sama seperjuangan dalam canda dan tawa dalam kondisi suka maupun duka memberikan support kepada penulis hingga saat ini.

16. Terima kasih untuk Astry Asmaul Hijrya yang telah membantu penulis selama ini dan juga telah mensupport penuh penulis.
17. Terima kasih kepada teman teman Kuliah Kerja Nyta (KKN) Tamalanrea 09 Gelombang 105, Dandis, Ramin, Ciki, Wandu, Nyompa, Aji, Ocan, Yudha, Aviel, Armin, Bella, Cuya, Astry, Arni, Mudrikah, Rihul, Almi, Tika, Adella. Semoga selalu diberikan kesehatan dan waktu tetap sudi untuk dipertemukan.
18. Terima kasih serta apresiasi yang setinggi tingginya untuk diri sendiri yang telah mampu bertahan melewati berbagai rintangan dan tantangan selama ini. Kedepannya masih panjang dan kesuksesan menanti disana.

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

Makassar, November 2021

Penulis,

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBARAN PENERIMAAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	10
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Perizinan.....	22
2.3 Tinjauan Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	35
2.4 Kerangka Konseptual.....	39
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Lokasi Penelitian.....	41
3.2 Tipe Penelitian.....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Informan Penelitian.....	43
3.6 Analisis Data.....	44
3.7 Fokus Penelitian.....	45
BAB IV.....	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Sidrap.....	51

4.1.1	Sejarah Kabupaten Sidrap.....	51
4.1.2	Keadaan Geografis Kabupaten Sidrap.....	54
4.1.3	Keadaan Penduduk.....	56
4.1.4	Visi dan Misi Kabupaten Sidrap.....	58
4.2	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap	59
4.2.1	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap (DPMPTSP).....	59
4.2.2	Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap (DPMPTSP).....	61
4.3	Pelaksanaan Pelayanan Publik Perizinan Usaha Berbasis OSS	68
4.3.1	Prosedur Pendaftaran Perizinan Usaha DPMPTSP Kab. Sidrap....	69
4.3.2	Penerbitan Izin Usaha dan Penerbitan Izin Komersial atau Operasional berdasarkan komitmen.....	97
4.3.3	Pembayaran Biaya pada Pelayanan Publik Perizinan Usaha berbasis OSS.....	110
4.3.4	Fasilitasi Pelayanan Publik Perizinan Usaha Berbasis OSS.....	114
4.3.5	Masa berlaku izin usaha melalui sistem OSS.....	131
4.3.6	Pengawasan Perizinan Usaha.....	135
4.4	Faktor faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan perizinan usaha berbasis OSS	150
4.4.1	Faktor Pendukung.....	150
4.4.2	Faktor Penghambat.....	153
BAB V		159
PENUTUP		160
5.1	Kesimpulan	160
5.2	Saran.....	167
DAFTAR PUSTAKA.....		169
LAMPIRAN - LAMPIRAN		172

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Sidrap.....	55
Tabel 2. Jumlah Penduduk Kabupaten Sidrap Tahun 2020.....	57
Tabel 3. Pendaftar Pembuatan Perizinan Usaha DPMPTSP Kab. Sidrap.....	78
Tabel 4. matriks Total Surat Izin Usaha Tahun 2020 dan 2021.....	95
Tabel 5. Panduan Pengisian Permohonan Izin Apotek pada aplikasi OSS.....	105
Tabel 6. Panduan Pengisian Permohonan Izin Toko Obat pada aplikasi OSS..	106
Tabel 7. Daftar Peserta Sosialisasi OSS di Kecamatan Watang Sidenreng.....	118
Tabel 8. Daftar Peserta Sosialisasi OSS di Kecamatan Watang Pulu.....	121
Tabel 9. Laporan Indeks Kepuasan.....	129
Tabel 10. Daftar Nama Perusahaan Yang Telah di Kunjungi.....	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	40
Gambar 2. Peta Administrasi Kabupaten Sidrap.....	57
Gambar 3. Alur Penerbitan Perizinan Usaha Apotek/ Toko Obat.....	107

ABSTRAK

ANDI FADEL FATIHA, Nomor Induk Mahasiswa E051171306, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun Skripsi dengan judul : “Pelayanan Perizinan Usaha di Kabupaten Sidrap” , dibawah bimbingan Bapak Rahmatullah, S.IP, M.Si dan Ibu Prof. Dr. Nurlinah, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan perizinan usaha di Kabpuaten Sidrap beserta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi layanan izin usaha berbasis *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap.

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 yang berbasis OSS di Kabupaten Sidrap baik itu dari segi faktor pendukungnya dan juga faktor penghambatnya.

Adapun hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa kondisi pelayanan perizinan usaha di Kabupaten Sidrap belum seluruhnya optimal dijalankan. Bentuk sosialisasi, adaptasi, dan layanan masih dalam tahapan pengembangan sistem. Sosialisasi dalam tahapan pengembangan metodologi untuk bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Sidrap, begitu pula dalam tahapan adaptasi baik dari adaptasi sistem maupun adaptasi aturan yang terus memunculkan inovasi terbaru guna perbaikan sistem dan perampingan aturan, dan juga pengembangan layanan dari segi kemudahan akses dan kemudahan pengawasan izin usaha yang lebih optimal. Faktor penghambat dari pelaksanaan peizinan usaha yang terintegrasi secara digital ini yaitu dari segi operasional sistem baru dan juga kesadaran masyarakat terkait urgensitas perizinan usaha bagi usaha yang dijalankan. Sedangkan faktor pendukung adalah sumber daya aparatur dan juga sarana serta prasarana.

Kata Kunci : Pelayanan, Perizinan, Pengawasan, Pemerintah Kabupaten

ABSTRACT

ANDI FADEL FATIHA, Student Number E051171306, Department of Government Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, compiled a thesis titled “Business Licensing Services in Sidrap District”, under the guidance of Mr Rahmatullah, S.IP, M.Si and Ms Prof. Dr. Nurlinah, M.Si.

This research aims to find out and analyze how business licensing services in Sidrap Regency and what factors affect online single submission (OSS) based business license services at the Sidrap Regency One Door Investment and Integrated Services Office.

The type of research used is a type of descriptive qualitative, which is intended for exploration and clarification of a phenomenon or social reality, by describing data and facts related to the problem and unit studied. In this study aims to provide a depiction related to OSS-based business licensing services in Sidrap Regency both in terms of supporting factors and also inhibitory factors.

The results of this study illustrate that the condition of business licensing services in Sidrap Regency has not been entirely optimally tested. Forms of socialization, adaptation, and services are still in the stages of system development. Socialization in the stage of developing methodology to be able to reach all levels of society in Sidrap Regency, as well as in the stage of adaptation both from system adaptation and rule adaptation that continues to bring the latest innovations for system improvement and downsizing of rules, and also the development of services in terms of ease of access and ease of supervision of business licenses more optimally. The inhibiting factor of the implementation of digitally integrated business licenses is in terms of the operation of the new system and also public awareness related to the urgency of business licensing for businesses carried out. While the supporting factor is the resources of the apparatus and also facilities and infrastructure.

Keywords : Service, Licensing, Supervision, District Government

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah merupakan salah satu instrumen 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 publik. 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.¹ Hingga saat ini pelaksanaan pelayanan

¹ Undang-undang Nomor 25 tahun 2009

publik pun 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* .

Pemerintah Indonesia juga telah menerbitkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*, yang di jelaskan bahwa “Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menciptakan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik”.²

² Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-

Mengingat pengembangan *e-government* merupakan sebuah proses transformasi dari manual ke elektronik, maka dibutuhkan upaya-upaya sistematis yang menyangkut subyek, obyek dan metoda yang terkait dengan proses transformasi tersebut. Perubahan pola pemerintahan menuju *e-Government* mengacu pada tiga hal, yaitu perundang-undangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi, kondisi saat ini dan pengaruh lingkungan yang bersumber pada tuntutan layanan publik dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi³.

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 pun 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 diterbitkan 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 berusaha⁴ Pemerintah perlu untuk mereformasi peraturan dalam melaksanakan kegiatan usaha dengan tujuan meningkatkan

Government.

³ Zulhakim, A. A. (2012). *MENGENAL E-GOVERNMENT (Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik)*.

⁴ Perpres No. 91 tahun 2017

kualitas pelayanan perizinan usaha dan penting untuk menerapkan teknologi sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik atau lebih dikenal dengan istilah (*Online Single Submission*). Sistem *Online Single Submission* 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 Kab. Sidrap telah melaksanakan aturan ini dimulai sejak disosialisasikan pada pertengahan february 2020 hingga kini telah melakukan pelayanan perizinan usaha dengan sistem *Online Single Submission*. Meskipun terbilang masih baru diterapkan tetapi ini menjadi bahan evaluasi tersendiri dari Dinas terkait dalam menjalankan sistem baru ini. *Sistem Online Single Submission* ini mengatur dua jenis usaha yakni usaha perseorangan dan juga non perseorangan dimana yang dimaksudkan pelaku usaha perseorangan adalah orang perorangan penduduk Indonesia yang cakap untuk bertindak dan melakukan perbuatan hukum contohnya dalam bidang usaha perdagangan perseorangan yaitu warung sembako, toko kelontong, pedagang keliling, dan juga pedagang kaki lima. Sementara pelaku usaha non perseorangan adalah berbentuk sebuah perusahaan yang berbadan hukum dan memiliki modal besar yang berasal dari saham-saham perusahaan serta obligasi

contohnya adalah Firma, Persekutuan Komanditer (CV), Perseoran Terbatas (PT), dan Koperasi.

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 diterbitkannya 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.⁵

Namun demikian permasalahan yang hampir tiap tahunnya di temukan dalam pengurusan perizinan usaha ini mulai didapatkan solusi terkait langkah nyata yang dilakukan pemerintah dengan hadirnya OSS ini yang sampai sekarang sudah diterapkan di hampir seluruh daerah di Indonesia termasuk di Kab. Sidrap sendiri. Hadirnya solusi terbaru dari pemerintah ini tentunya belum menjadi jaminan bahwa permasalahan terkait perizinan usaha ini bisa diselesaikan, karena masyarakat dan

⁵ 4 Masalah Pembuatan Perizinan Usaha yang Sering Ditemui (www.Langkahawal.com) (Diakses pada tanggal 30 Mei 2021 Pukul 12:09 Wita)

pemerintah juga perlu penyesuaian terhadap sistem baru ini, terkhusus di Kabupaten Sidrap sendiri dengan sistem perizinan yang terintegrasi secara elektronik ini tentunya banyak pihak yang masih butuh pendampingan dalam pengurusannya mengingat hal ini berkaitan dengan data milik suatu perusahaan yang dominan pemilik usaha masih sangat hati-hati dalam memuat dokumen secara *online* termasuk bagi yang belum terbiasa dengan penerapan sistem *online* ini karena aturan ini juga baru dapat dilaksanakan pada tahun 2020 akhir sementara penetapan aturannya di tahun 2018, kemudian sesuai dengan pasal 97 ayat 6 daerah yang tidak menjalankan sistem OSS maka akan diberikan sanksi berupa disinsentif daerah yang berupa penundaan Dana Alokasi Umum dan dana bagi hasil yang menjadi hak daerah, dan juga pengisian bidang usaha yang keliru berisiko bagi pelaku usaha tidak mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB), hal ini akan menyebabkan pelaku usaha kesulitan dalam menentukan bidang usaha saat mengajukan via OSS. Menurut Kabid Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi DPMPTSP Sidrap, Hj. Nur Asia bahwa hingga saat ini terdapat 198 perusahaan sudah menggunakan sistem OSS dari 802 perusahaan yang terdaftar pada DPMPTSP Kabupaten Sidrap⁶ jadi, masih banyak perusahaan yang belum mendaftarkan perusahaanya dengan sistem yang baru ini mengingat sistem ini masih dalam proses transisi ke bentuk yang

⁶ Hotline, Cara Pemkab Sidrap Permudah Pengusaha Dapatkan Perizinan (www.katasulsel.com) (Diakses pada tanggal 31 Mei 2021 pukul 04.00 Wita)

terbarukan.

Berangkat dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan terfokus pada pelaksanaan pelayanan publik mengenai perizinan usaha di Kabupaten Sidrap. Penulis ingin mencari tahu lebih terkait pelayanan publik perizinan usaha ini dengan penerapan yang ada berdasarkan sistem yang sebelumnya masih konvensional menuju ke sistem yang terintegrasi secara elektronik, dan menjadi pertanyaan juga bahwa apakah sistem baru ini bisa mengatasi ataupun meminimalisir kendala terkait lamanya proses pemberian izin usaha? atau malah membuat masalah semakin banyak muncul dan masyarakat pelaku usaha menjadi tambah kebingungan dengan sistem baru ini. Sehingga berdasarkan hal tersebut penulis mengangkat judul **“Pelayanan Perizinan Usaha Di Kabupaten Sidrap”**

1.2 Rumusan Masalah

Untuk memberikan penggambaran mengenai pembahasan yang termuat dalam penelitian ini, maka peneliti mengemukakan rumusan masalah:

1. Bagaimana pelayanan perizinan usaha berbasis OSS di Kabupaten Sidrap?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan usaha berbasis OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap ?

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:

1. Untuk menggambarkan proses pelayanan publik dalam pelaksanaan perizinan usaha berbasis OSS di Kabupaten Sidrap
2. Untuk menggambarkan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. **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 Sidrap) mengenai upaya ataupun langkah strategis dalam memberikan pelayanan terbaik untuk perkembangan perekonomian daerah.
2. **Secara Praktis**, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk

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.

3. **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 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

a. 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 penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁷ Menurut Ratminto dan Winarsih (2006), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk

⁷ KEPMEN No : 63/KEP/M.PAN/7/2003

barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di 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-undangan⁸.

Pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah lalu kemudian masyarakat secara keseluruhan perlu untuk mengikuti pelayanan yang telah di sediakan 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. Adapun jenis-jenis pelayanan publik ini terbagi atas tiga bagian :

1. Pelayanan Barang Publik

- a) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran

⁸ Ratminto dan Winrsih, A.S.2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- b) 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
- c) 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.

2. Pelayanan Atas Jasa Publik

- a) 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;
- b) penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c) 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.

3. Pelayanan Administratif

- a) tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- b) tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.⁹

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

⁹ UU No 25 tahun 2009 BAB II Pasal 5

b. Konsep Pelayanan Publik

salah satu menjadi tugas pemerintah yakni mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan hal ini penting kehadiran suatu layanan pemerintah, salah satunya pelayanan publik yaitu melindungi kepentingan masyarakat, apabila layanan publik tersebut tidak dapat di jangkau oleh masyarakat atau di sediakan oleh mekanisme pasar. Atas dasar kesejahteraan masyarakat maka perluasan fungsi pemerintah perlu diatur dengan memperhatikan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan dalam hubungan yang lebih dekat dan kooperatif sekaligus menghilangkan sentimen yang lahir dalam masyarakat bahwa pemerintahan sebagai suatu kekuasaan.¹⁰

Pelayanan merupakan suatu pendekatan yang ideal yang berperan penting menghasilkan kualitas pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan menjadi motor penggerak bagi operational kegiatan bisnis, perubahan pada sektor pelayanan publik menuntut banyak hal yang terbaru, dimulai dari paradigma ataupun sudut pandang, visi dan misi, kebijakan, ataupun strategi, hingga pada konsep pelayanan publik yang

¹⁰ Sadhana, Kridawati. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang : Citra Malang

prima dan implementasinya¹¹.

Berdasarkan UUD 1945 pun yang merupakan dasar negara Indonesia memberikan kepercayaan penuh terhadap negara untuk bisa memberikan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara demi untuk kesejahteraan. Maka dari itu peran penyelenggara pelayanan publik sangat penting demi terciptanya efektifitas dan akuntabilitas suatu lembaga pemerintahan¹². Hal yang bersifat fundamental dalam suatu negara didasari dari segi pelayanannya, untuk membentuk negara dengan indeks kepuasan masyarakat maupun pertumbuhan perekonomian negara menjadi lebih baik dengan tidak memandang sebelah mata pelaksanaan pelayanan publiknya dikarenakan pelayanan publik menjadi awal suatu perjalanan pemerintahan yang bersih dan bertanggungjawab.

c. 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 :

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak

¹¹ Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : CV Mandar Maju

¹² Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama. Hal 17

berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. 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.
3. Kepastian Waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses : Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh

masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. 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 parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.¹³

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.

d. 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) cakupan dari asas-asas pelayanan publik yaitu :

¹³ MENPAN No. 63 Tahun 2003

1. Transparansi; Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas; Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
3. Kondisional; Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif; Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak; dan Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan. Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.¹⁴

Kemudian asas pelayanan publik ini pun juga di atur pada UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 4 yang terdiri atas : asas Kepentingan umum; Kepastian hukum;

¹⁴ Sinambela dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. 6.

Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan kelakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan.¹⁵

e. 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 dalam pelayanan publik.

¹⁵ UU No. 25 tahun 2009 Pasal 4

Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 pada pasal 20 menjelaskan bahwa ada empat point 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 ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- d) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.¹⁶

¹⁶ UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 20

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

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Prosedur pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan¹⁷

¹⁷ MENPAN No. 63 Tahun 2003

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Perizinan

a. 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.¹⁸

Menurut Mahmudi, 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

¹⁸Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press. Hal 18

terjadi kondisi tersebut maka timbul yang namanya kesenjangan harapan (expectation gap) yang tinggi.¹⁹

Adapun definisi pelayanan menurut Suparlan (dalam Moenir) pelayanan adalah upaya ataupun usaha pemberian pertolongan ataupun bantuan kepada orang lain, baik bersifat materi maupun bukan materi agar individu dapat menyelesaikan masalahnya sendiri, lanjut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung²⁰. Menurut Komaruddin, bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen²¹

Menurut Moenir pelayanan umum yang dilakukan oleh lapisan masyarakat tidak terlepas dari tiga hal seperti :

1. 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

¹⁹ Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta UPP STIM YKPN. Hal 21.

²⁰ Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta. Hal 47

²¹ Komaruddin, 1993. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Triyenda Karya. Hal 448

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 termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

2. 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.
3. 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.²²

²² Moenir. 1992. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta : Haji Mas Agung. Hal 190

b. Perizinan

1. Pengertian Perizinan

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.²³

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

- a. 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.
- b. Izin dalam arti sempit, yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan, dengan bermaksud agar ketentuan ketentuan yang bersangkutan dengan perkenaan dapat dengan teliti di berikan batas batas

²³ Hadjon, Philipus M. 1993. *Pengantar Hukum Perizinan*. Surabaya : Yuridika. Hal 2

tertentu pada tiap kasus.²⁴

Adapun 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.²⁵

²⁴ *Ibid*, Hal 2-3

²⁵ Pudyatmoko, Sri Y. 2009. Perizinan Problem dan Upaya Pembetulan. Hal 10
<https://books.google.co.id> di unduh pada 02 Juni 2021

Adapun pengertian perizinan menurut para ahli sebagai berikut :

1. E. Utrecht

Izin menurut E. Utrecht adalah bila pembuat peraturan umumnya tidak melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memeperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, keputsan administrasi negara yang memeperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*)²⁶

2. N.M. Spelt dan J.B.J.M. ten Berge

Beliau berpendapat bahwa izin merupakan suatu persetujuan dan penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundangundangan (izin dalam arti sempit)²⁷

3. Ateng Syarffudin

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

²⁶ E. Utrecht. *Pengantar dalam Hukum Indonesia*. (Jakarta: Ichtiar 1957), Hlm 187 dalam Andrian Sutedi. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta. Sinar Grafika. Hal 167

²⁷ 8 Helmi. 2012. *Hukum Perizinan Lingkungan Hidup*. Jakarta Sinar Grafika. Hlm 77 mengutip Philipus M. Hadjon. 1993. *Pengantar Hukum Perizinan*. Surabaya: Yuridika. Hlm 2-3

peniadaan ketentuan larangan umum dalam peristiwa konkret.²⁸

2. Unsur Unsur Perizinan

Dalam melihat lebih dalam ataupun mengetahui lebih luas tentang makna perizinan tentunya unsur-unsur yang termuat dalam perizinan merupakan hal yang utama untuk diketahui, adapun yang menjadi unsur perizinan ini yakni²⁹ :

a. Instrument 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 kewenangann 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 instrumen yuridis untuk menghadapi peristiwa individual dan konkret, yaitu dalam bentuk

²⁸ Pengertian Perizinan (suduthukum.com) (Diakses pada tanggal 2 Juni 2021 Pukul 16:18 Wita)

²⁹ Ridwan HR. 2006. *Hukum Adminstrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers. Hlm 201-202

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 instrumen yuridis dalam bentuk ketetapan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi atau menetapkan peristiwa konkret.

b. 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.

c. Organ Pemerintah

Organ pemerintah merupakan organ yang menjalankan urusan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Menurut Sjahrin Basah, 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 instansinya) pemberi izin, yang didasarkan pada pangkat/jabatannya baik ditingkat pusat maupun di daerah.

d. Peristiwa konkrit

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

e. Prosedur dan Persyaratan

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Di samping 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 terjadi³⁰.

3. Fungsi dan Urgensi Perizinan

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

³⁰ Soehino dalam bukunya Ridwan HR. 2007. Hukum Administrasi Negara. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. Hal 217

tidak terdapat penyalahgunaan izin yang telah dibuatkan, maksudnya adalah fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi pemerintah.

Secara teoritis, perizinan memiliki tiga fungsi sebagaimana dijelaskan berikut :

1. Instrumen Rekayasa Pembangunan Pemerintah dapat membuat regulasi dan keputusan yang memberikan insentif bagi perumbuhan sosial ekonomi. Demikian juga sebaliknya, regulasi dan keputusan tersebut dapat pula menjadi penghambat (sekaligus sumber korupsi) bagi pembangunan.
2. Budgetering Perizinan memiliki fungsi keuangan (Budgetering), yaitu menjadi sumber pendapatan bagi negara, pemeberian lisensi dan izin kepada masyarakat dilakukan dengan kontraprestasi berupa retribusi perizinan.
3. Reguleren Perizinan memiliki fungsi pengaturan (Reguleren), yaitu menjadi instrumen pengaturan tindakan dan perilaku masyarakat, sebagaimana juga dalam prinsip pemungutan pajak, maka perizinan dapat mengatur pilihan-pilihan tindakan

dan perilaku masyarakat.³¹

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. Adapun 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 bila 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

³¹ Adrian Sutedi, *Op. Cit.* Hal 198

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 memakan skema yang terlalu sulit serta biaya yang tidak terlalu mahal, pengusaha tersebut telah mendapatkan jaminan keberlangsungan perusahaannya lebih aman. Sedangkan, jika pelegalan tersebut tidak di urus, maka kedepannya pengusaha tersebut akan menemukan banyak kesulitan dalam kegiatan maupun pengembangan

usahanya serta akan terus merasa terancam atas penerbitan badan usaha oleh pihak yang berwajib.³²

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 pinjaman 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 yang paling utama untuk bisa ikut dalam tender adalah perusahaan wajib mempunyai semua surat izin yang dibutuhkan.³³

2.3 Tinjauan Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang dalam memberikan

³² Fitriani, Rini. (2017). Aspek Hukum Legalitas Perusahaan Aatau Badan Usaha Dalam Kegiatan Bisnis. Jurnal Hukum Samudra Keadilan, 12, 1

³³ Pentingnya Perizinan Usaha Dalam Berwirausaha (www.bukutansi.com) (Diakses pada tanggal 03Juni 2021 pukul 15.00 Wita)

upaya pelayanan publik kepada masyarakat daerah Kab. Sidrap selalu berusaha untuk memaksimalkan peranannya dalam konteks pemerintahan, hal ini di perhatikan dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan dibuatnya aturan ataupun kebijakan daerah yakni Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

Pemerintah Kabupaten Sidrap dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hadir dimaksudkan untuk diberikan kepercayaan menjalankan visi misi, program layanan publik, strategi yang telah diamanatkan oleh Bupati Sidenreng Rappang Rappang, kemudian selanjutnya sesuai pada Tata peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 47 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Uraian Tugas dan Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang bahwa, Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu memiliki tugas pokok menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adapun yang menjadi fungsinya yaitu :

- a. Perumusan kebijakan teknis
- b. Penyusunan perencanaan, pengkoordinasian dan pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan

perizinan

- c. Pelaksanaan administrasi kesekretariatan, pengembangan penanaman modal, promosi kerja sama dan pengendalian penanaman modal
- d. Pelaksanaan laporan pertanggung jawaban kepada Bupati
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati³⁴

Berdasarkan UU No. 25 tahun 2007 yang mendefinisikan bahwa Pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat³⁵

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dari Dinas PMPTSP tentunya senantiasa mengadakan pembaharuan dan peningkatan kualitas dari segi pelayanan, terkhusus pada bidang pemberian pelayanan perizinan berusaha. Dewasa ini DPMPTSP sudah menghasilkan kebijakan ataupun regulasi terbaru dalam hal memberikan pelayanan publik di bidang izin usaha. Dimulainya aturan terkait Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang

³⁴ RENSTRA 2018-2023 DPMPTSP Kabupaten Sidenreng Rappang

³⁵ UU No. 25 Tahun 2007

pelayanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik.

Adapun pedoman dalam pemberian Izin usaha yang terintegrasi secara elektronik ini termuat dalam PP No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada BAB III Bagian Pelaksanaan Perizinan Berusaha. Kemudian untuk mendukung pelaksanaan perizinan di daerah termuat dalam aturan bupati Sidrap cakupan jenis izin usaha yang diatur didalam OSS yaitu PERBUP Nomor 2.b Tahun 2020 pada Bab III diantaranya, Perizinan berusaha sektor pertanian dan Perkebunan yang terdiri 9 jenis perizinan, kemudian perizinan berusaha sektor lingkungan hidup yang terdiri dari 5 jenis perizinan, lalu Perizinan Berusaha sektor pekerjaan umum dan perumahan rakyat yang terdiri dari 3 jenis perizinan, Perizinan Berusaha sektor perikanan Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP), Perizinan berusaha sektor kesehatan yang terdiri dari 10 jenis perizinan, Perizinan berusaha sektor perindustrian yang terdiri dari 4 jenis perizinan, kemudian Perizinan berusaha sektor perdagangan yang terdiri dari 4 jenis perizinan, Perizinan berusaha sektor perhubungan yang terdiri dari 3 jenis perizinan, kemudian Perizinan berusaha sektor pariwisata Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), Perizinan berusaha sektor pendidikan dan kebudayaan yang terdiri dari 2 jenis perizinan, Perizinan berusaha sektor ketenagakerjaan yang terdiri dari 6 jenis perizinan, kemudian Perizinan berusaha sektor perkoperasian dan

UMKM yang terdiri dari 5 jenis perizinan, Perizinan berusaha sektor Pertanahan Izin Lokasi, dan terakhir Perizinan melalui Aplikasi SIPP yang terdiri dari 44 jenis perizinan.

2.4 Kerangka Konseptual

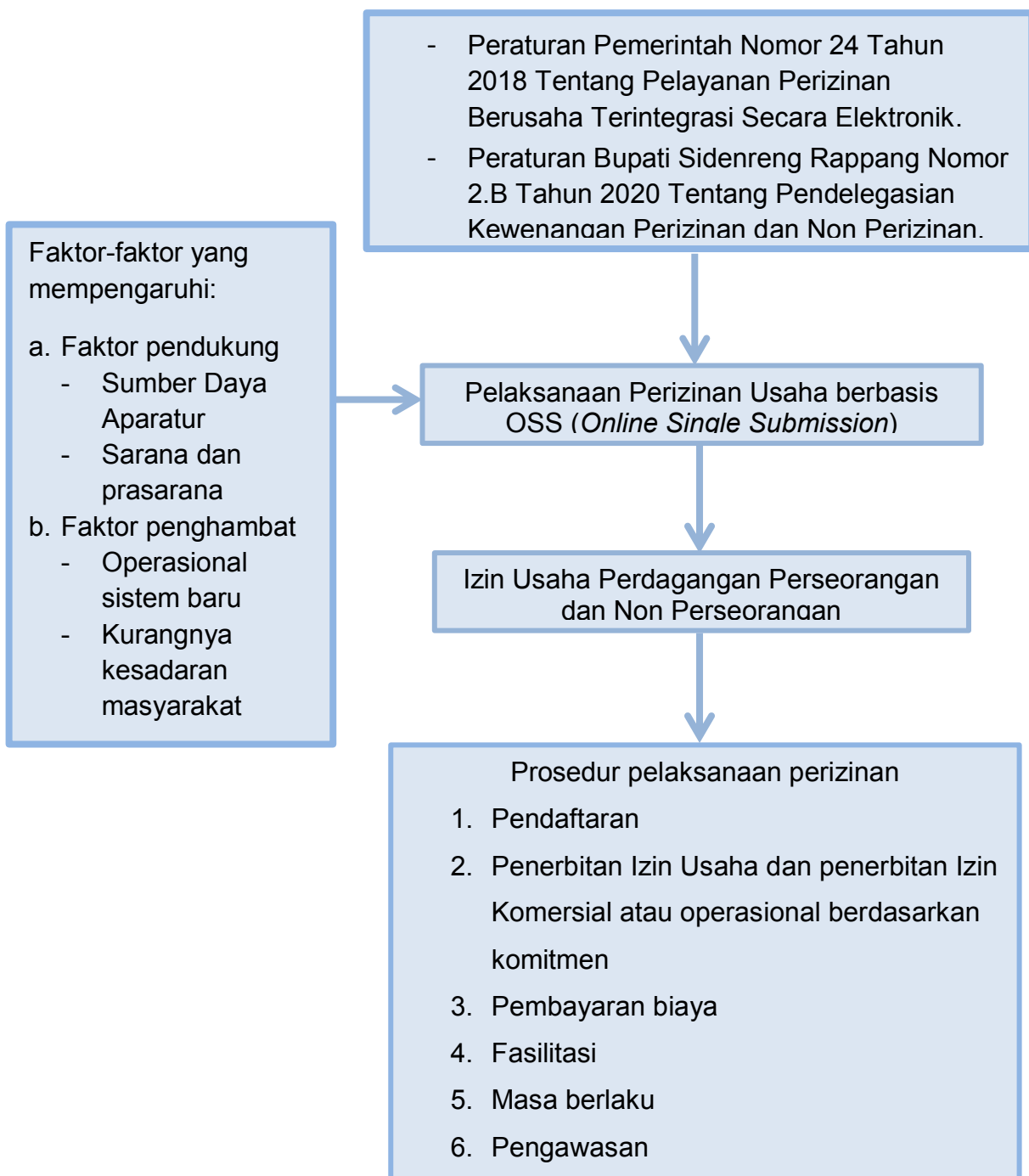
Pemerintah memiliki peran vital dalam menyukseskan jalannya roda pemerintahan, salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mendapatkan sebuah kesuksesan yakni dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima, sejalan dengan ini pemerintah mengupayakan percepatan dan efektifitas proses tepatnya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

Salah satu hal yang akan dianalisis lebih komprehensif yaitu pada pelaksanaan perizinan usaha dengan menyematkan sistem yang terbaru ini, apakah tujuan dari dibentuknya sistem baru ini dalam pelayanan perizinan usaha mampu menyelesaikan permasalahan yang selama ini di dapatkan oleh masyarakat atau malah sebaliknya yang terjadi.

Dalam mencapai tujuannya tentunya memerlukan kolaborasi seluruh pihak pemangku kepentingan dalam sektor pemerintahan, pun juga terkhusus pemerintah daerah Kabupaten Sidrap memiliki peran serta analisis yang tajam dalam hal mencapai tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik ini . maka dari pada itu untuk menganalisis ketercapaian

pelayanan publik yang prima dalam sektor perizinan usaha di Kabupaten Sidrap dengan ini diperlukan kerangka konseptual sebagai berikut :

Gambar 1 : Kerangka Pikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada pelayanan perizinan usaha yang ada di Kabupaten Sidrap. Agar dapat menerapkan metode ilmiah dalam penelitian ini maka diperlukan desain penelitian, yang mampu memahami secara mendalam terkait situasi sosial, menemukan pola dan sesuai dengan kondisi penelitian yang akan dikerjakan. Desain penelitian harus mengikuti metode penelitian. Komponen yang perlu diperhatikan dalam mengadakan penelitian antara lain:

3.1 Lokasi Penelitian

Berdasar pada judul penelitian yang diangkat oleh penulis maka untuk mendapatkan data dan juga informasi yang diperlukan terkait dengan permasalahan yang akan dibahas dalam tulisan ini, maka penulis melakukan penelitian di Kabupaten Sidrap, pengumpulan data dan juga informasi terkait penulisan skripsi ini akan dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap.

3.2 Tipe Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian yang membuat penulis berusaha memberikan penggambaran terkait pengetahuan dan juga pemahaman. Maka dari itu, tipe penelitian yang akan digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dengan metode ini penulis menggambarkan juga mendeskripsikan dengan tujuan untuk