

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA KECIL MENENGAH  
PADA KANTOR KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR**



OLEH :

**MUH. ANGSAR BUGIS**

**4515021021**

**SKRIPSI**

*Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh Gelar Sarjana pada  
fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

**2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar yang tersebut di bawah ini :

Nama : Muhamad Angsar Bugis  
NIM : 4515021021  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul : **Efektifitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar**

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada program studi jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, September 2019

Pembimbing I

Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd

Pembimbing II

Dr. Uddin B. Sore, SH., S.Ip., M.Si

Mengetahui :

Dekan Fisipol  
Universitas Bosowa

  
Ariel Wicaksono, S.IP, M.A

Ketua Jurusan  
Administrasi Negara

  
Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari ini, tanggal 06 September 2019, skripsi dengan judul “Efektifitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar”

Nama : Muhamad Angsar Bugis

NIM : 4515021021

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah diterima oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar. Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara.

### PANITIA UJIAN

Ketua

  
Arief Wicaksono, S.IP, M.A  
Dekan Fisiopol Universitas Bosowa

Sekretaris

  
Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si  
Ketua Program Studi Ilmu  
Administrasi Negara

### TIM PENGUJI

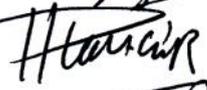
1. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd.

(  )

2. Drs. Udin B. Sore, SH. S.Ip., M.Si.

(  )

3. Drs. Natsir Tompo, M.Si

(  )

4. Ade Ferry Afrizal, SH., M.Sc

(  )

## ABSTRAK

Muh. Angsar Bugis, 4515021021, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, *Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Pada Kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar*. Dibimbing oleh Syamsuddin Maldun dan Uddin B. Sore

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan perizinan usaha kecil menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, Informan kunci berjumlah 9 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive*, Metode pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, panyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

Hasil penelitian dengan fokus 1) Optimalisasi tujuan pelayanan perizinan usaha kecil menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar yaitu sudah optimal dan pelayanan dapat dikatakan efektif, dilihat dari indikator (a) Meminimumkan Usah, pelayanan mendapatkan respon positif yang tinggi dari pelaku UKM sehingga terjadi peningkatan jumlah populasi pelaku UKM yang signifikan (b) Memaksimalkan Manfaat, adanya legalitas dan kepatian hukum terhadap UKM dan pembinaan, pengembangan, pengawasan dan perlindungan usaha. 2) Perspektif sistem pelayanan perizinan usaha kecil menengah pada kantor Kecamatan Tamalanrea yaitu secara Indikator (a) prosedur sudah sesuai standar pelayanan dengan tujuan pelayanan publik yang efektif. (b) segi sarana dan prasarana tergolong memadai namun perlu ditingkatkan khususnya peningkatan kapasitas jaringan koneksi akses internet dan loket antrian.

**Kata Kunci** : *Efektivitas, pelayanan, Perizinan.*

## ABSTRACT

Muh. Angsar Bugis, 4515021021, *State Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Effectiveness of Small Medium Enterprises Licensing Services at the Biringkanaya District Office in Makassar. Supervised by Syamsuddin Maldun and Uddin B. Sore.*

*This study aims to determine how the effectiveness of small and medium business licensing services at the Tamalanrea District Office in Makassar. This type of research is qualitative descriptive, 9 key informants were selected using purposive techniques, data collection methods through observation, documentation and interviews. Data sources are primary data and secondary data. Data analysis techniques through data collection, data education, data presentation, drawing conclusions and data verification.*

*The results of the study with a focus on 1) Optimizing the objectives of licensing services for small and medium businesses in the Makassar City Tamalanrea District Office that is optimal and the service can be said to be effective, seen from the indicators (a) Minimizing Business, services get a high positive response from UKM, resulting in an increase in the number of a significant population of UKM actors (b) Maximizing the benefits, legality and legal standing of UKM and business coaching, development, supervision and protection. 2) Perspective of small and medium business licensing service system at Tamalanrea Sub-district office, which is Indicator (a) the procedure is in accordance with service standards with the aim of effective public services. (b) facilities and infrastructure aspects are adequate but need to be improved, especially increasing network capacity of internet access connections and queuing counters.*

*Keywords: Effectiveness, service, Licensing.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Pada Kantor Kecamatan Tamalanrea kota Makassar. Ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh Gelar Sarjana pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Sosial dan politik Universitas Bosowa Makassar.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Orang Tua Penulis yang sangat kusayangi Ayahanda Daeng Muslimin dan Ibunda Darmawati yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Bapak Dr. Syamsuddin Maldun M.Pd selaku Pembimbing I dan Dr. Uddin B. Sore. SH., S.Ip., M.Si selaku Pembimbing II yang telah membantu penulisan skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr Ir Muhammad Saleh Pallu, M.Eng. selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Bapak Arief Wicaksono, S.Ip., M.A selaku Dekan Fakultas

3. Ibu Nining Haslinda Zainal,S.Sos,M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar
4. Seluruh Dosen yang telah memberikan pelajaran dan tambahan ilmu bagi penulis selama menjalani perkuliahan
5. Seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa, terima kasih atas bantuannya dalam kepengurusan administrasi.
6. Camat tamalanrea kota makassar yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
7. Para staf Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar yang telah memberikan dukungan dan informasi pada penelitian ini.
8. Saudara-saudariku, anti, ajeng, agus, dan aris serta seluruh keluarga besarku atas motivasi dan do'anya.
9. Saudara-saudariku Administrasi Negara 015, Petisi 015, BEM FISIP, HIMAN Universitas Bosowa Makassar.
10. Sahabatku Irwani, Isna, Izhel, Hasra, fitri, Mutmainna, Hasriani, Ichal, Baso Alamsyah, Chaesar yang tak pernah bosan mengingatkan penulis.
11. Terima kasih pula teman-teman KKN-KWU Universitas Bosowa Angkatan 45 terkhususnya Desa Bonto Marannu Kalian luar biasa.
12. Terima kasi pula teman-teman relawan/komunitas CVA, SETAPAK NEGERI, ACT, MRI, AKSI, atas pengertian dan dukungannya
13. Dan tak terlupakan Sodara-sodariku DMBT ANGKATAN VI ZONA SULSELBAR terima kasih atas motivasi yang diberikan kepada penulis

14. Kepada yang terbanggakan Universitas Bosowa Makassar yang telah memberi penulis ruang untuk menimbah ilmu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amin

Makassar, September 2019

Penulis



**MUH. ANGSAR BUGIS**

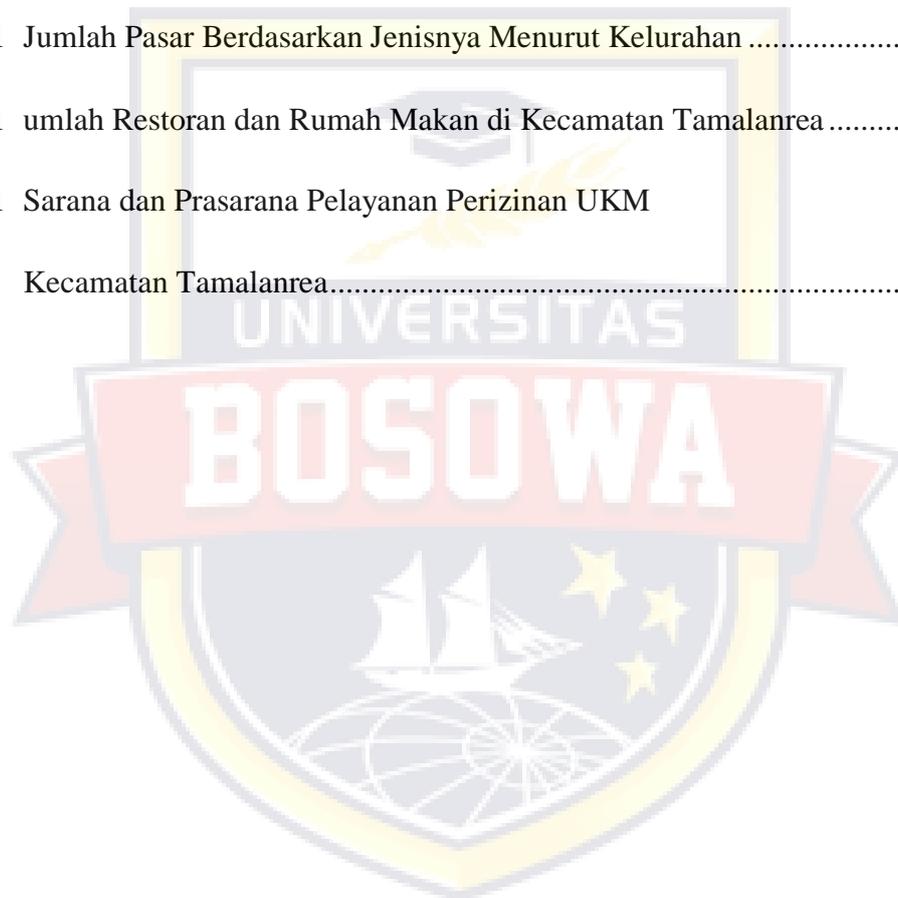
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Pengertian Efektivitas .....	9
B. Pengertian Pelayanan publik.....	11
C. Pengertian perizinan .....	26
D. Pengertian Usaha Kecil dan Menengah .....	37
E. Penelitian Terdahulu .....	41
F. Kerangka konsep .....	44
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
A. Jenis dan Pendekatan.....	46
B. Desain Penelitian.....	46
C. Sumber Data.....	47
D. Informan Penelitian.....	47

E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Teknik Pengabsahan Data .....	50
G. Teknik Analisi Data .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	53
B. Hasil Penelitian .....	58
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	80
<b>LAMPIRAN</b>	
A. Matriks Pengembangan Penelitian .....	83
B. Pedoman Wawancara .....	84
C. Daftar Observasi .....	85

## DAFTAR TABEL

4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.1 Jumlah Perusahaan Industri Menurut Jenis dan Jumlah Tenaga kerja di Kecamatan Tamalanrea.....	60
4.1 Jumlah Pasar Berdasarkan Jenisnya Menurut Kelurahan .....	61
4.1 umlah Restoran dan Rumah Makan di Kecamatan Tamalanrea .....	63
4.1 Sarana dan Prasarana Pelayanan Perizinan UKM Kecamatan Tamalanrea.....	56



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konsep.....	45
4.1 Peta Administrasi Kecamatan Tamalanrea .....	54
4.2 Alur Prosedur Pelayanan Perizinan UKM Kecamatan Tamalanrea .....	67



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik menjadi ajang wadah untuk berinteraksi antara masyarakat dengan pemerintah yang dimana pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan mengandung makna sesuatu yang bersifat jasa terhadap orang yang memerlukan pelayanan, baik yang diberikan oleh sesuatu lembaga, yayasan maupun oleh kelompok dan perorangan. Pada umumnya jasa akan selalu dikaitkan dengan pelayanan atau kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan karena adanya ketentuan misalnya orang yang membutuhkan jasa untuk mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1, menyebutkan pengertian 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. Dalam hal ini, pelayanan publik merupakan masalah terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan, dalam penyelenggaraan pemerintah daerah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat salah satunya pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan untuk Usah Mikro dan Kecil di lanjutkan dengan Peraturan Walikota (Perwali) Makassar Nomor 65 Tahun 2015 tentang pendelegasian kewenangan pelaksanaan pemberian izin usaha mikro dan kecil kepada camat. Perwali ini memuat bahwa kegiatan usaha mikro dan kecil sebagai salah satu usaha ekonomi kerakyatan yang bergerak dalam usaha perdagangan sektor informal perlu dilakukan pemberdayaan untuk meningkatkan dan mengembangkan kegiatan usaha dan perekonomian masyarakat bahwa dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan perekonomian masyarakat melalui kegiatan usaha mikro dan kecil, maka perlu adanya akses yang sederhana, mudah dan cepat dalam proses perizinan sebagai legalitas hukum untuk mendapatkan kepastian dan perlindungan dalam berusaha.

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *Public Service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi pelayanan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut hubungan antara lembaga pemberi jasa pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan hal tersebut salah satu bentuk fungsi peraturan yang diselenggarakan oleh pemerintah ialah fungsi perizinan. Di dalam masyarakat manapun, selalu ada kegiatan yang dilaksanakan oleh para warga negara yang harus memperoleh izin terlebih dahulu dari aparat pemerintah yang secara fungsional bertanggung jawab untuk pengaturan kegiatan tersebut. Seorang pengusaha misalnya yang ingin mendirikan dan mengelola badan usaha tertentu harus memiliki izin usaha yang menentukan antara lain, badan bentuk usaha, pemilikan dan kegiatan usaha.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan

juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani. Dengan kata lain, bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat di inventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya.

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di kota Makassar yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Pembentukan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar sebagai wujud nyata komitmen 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.

Pelayanan yang diberikan Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar dinilai belum maksimal, pasalnya, pelayanan satu pintu yang dijanjikan hingga kini belum sepenuhnya terwujud. Ada sejumlah pelayanan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar justru diselesaikan di luar KPPT. Dalam pengurusan perizinan belum sepenuhnya satu pintu karena masih harus keluar ke unit kerja lain yang terkait. Itu berarti, pelayanan secara terpadu pada satu atap sebagaimana yang dipersyaratkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum sepenuhnya berjalan yang dinilai belum efektif/maksimal dalam memberikan pelayanan.

Dan salah satu pelayanan di badan perizinan terpadu dan penanaman modal kota Makassar yang belum efektif adalah pelayanan Perizinan UKM yang dinilai masih berbelit-belit, dan lamanya proses mengurus membuat tidak nyaman para pengusaha-pengusaha untuk mengurus Perizinan UKM karena adanya beberapa kesulitan yang dialaminya saat proses pengurusan siup tersebut dan membuat para pengusaha sedikit kecewa dengan pelayanan tersebut (<http://www.ypid.or.id/main/readnews/12147>).

Menurut informasi yang penulis dapat pada tiga tahun terakhir melalui PTSP itu sendiri dan beberapa pengusaha yang sudah mengurus Perizinan UKM pada saat itu, ditemukannya beberapa kendala dalam hal pengurusan perizinan usaha kecil menengah baik dari segi prosedur yang dilakukan pemohon maupun dari pihak birokrasinya sendiri yang turut serta melayani penerbitan perizinan Usaha Kecil Menengah. Proses yang berbelit-belit, waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit membuat para pemohon mengeluh dalam proses mengurus izin Usaha kecil Menengah, itu dikarenakan karena pola pelayanan yang digunakan belum memakai pola pelayanan PTSP pada saat itu, sehingga pemohon harus membawanya lagi ke Disperindag (Dinas Perindustrian dan Perdagangan) untuk ditindak lanjutinya UKM dan setelah itu pemohon kembali ke PTSP untuk Penerbitan Surat Izin UKM Menengah. Hal ini membuat pemohon dalam pengurusan Izin UKM menjadi kerepotan karena terlalu banyaknya birokrasi yang harus dilalui dan akhirnya timbulah keluhan masyarakat yang tentunya membawa dampak negative bagi PTSP yang harus menghadapi keluhan masyarakat atas pelayanannya. (Evy Urmilasari Dkk wawancara dan pengambilan data: 3/12/14).

Dalam memahami pelayanan publik, birokrasi masih begitu ambigu, sehingga perlu kejelasan pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik agar mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang begitu kompleks yang bermuara kepada penciptaan pelayanan yang efektif.

Atas dasar itulah penulis tertarik mengangkat masalah ini ke dalam sebuah judul “Efektifitas Perizinan Usaha Kecil Menengah Pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dipaparkan, maka Penulis dapat merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian yaitu

1. Bagaimana optimalisasi tujuan pelayanan perizinan usaha kecil menengah pada kantor Kecamatan Tamalanrea Makassar?
2. Bagaimana perspektif sistem pelayanan perizinan usaha kecil menengah pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Makassar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui optimalisasi tujuan pelayanan perizinan Usaha Kecil Menengah pada kantor Kecamatan Tamalanrea Makassar?
2. Untuk mengetahui Perspektif sistem pelayanan perizinan usaha kecil menengah Pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Makassar?

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu :

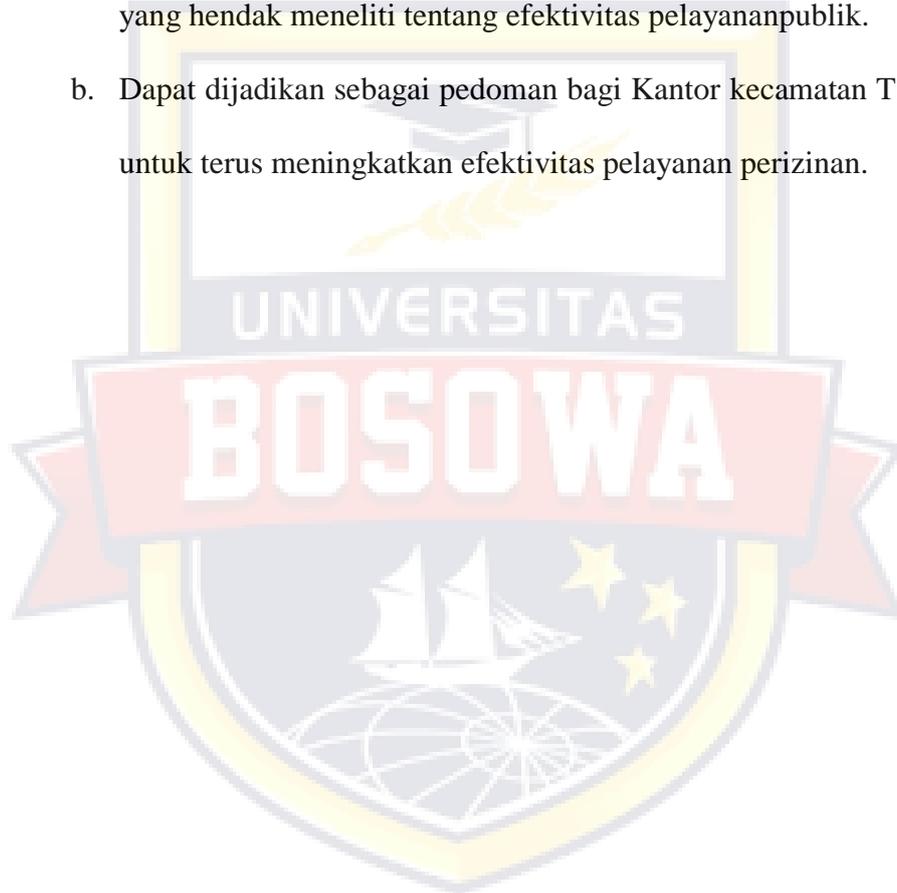
### **1. Manfaat Akademik**

- a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran terkait dengan efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil dan Menengah Kota Makassar.

- b. Dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi disiplin ilmu Administrasi Negara, khususnya tentang efektivitas pelayanan publik.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi peneliti / penulis lain yang hendak meneliti tentang efektivitas pelayanan publik.
- b. Dapat dijadikan sebagai pedoman bagi Kantor kecamatan Tamalanrea untuk terus meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. *Kamus Ilmiah Populer* mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Robbins (Tika. 2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai

sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Secara nyata Stoner (Kurniawan, 2005:106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Menurut Mullins (Rukman.2006:14), efektif itu harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk, atau manajemen organisasi. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*) maupun keluaran (*output*). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Ini berarti dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara

rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, efektivitas suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana serta tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

## **B. Pengertian Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata "*layan*" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. L.P. Sinambela (2006:3), menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan

Moenir (2006:16), menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan *pelayanan*.

Menurut Kotler (Ridwan, 2009:18) mengemukakan bahwa:

“Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Selanjutnya Cristhoper (Tjandra, 2005:3) menyatakan :

“Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang”.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (Ratminto, 2005:2), yaitu ”Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

## 2. Tujuan Pelayanan publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah, 2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan

dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa:

“pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan pelayanan umum menurut Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa:

“pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kelompok pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Usaha Kecil Menengah (UKM), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik,

penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan:

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

Menurut Gasper (Sanapiah, 2000:42), karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan ada 10 (dimensi), antara lain sebagai berikut

1. Kepastian waktu pelayanan

Ketetapan waktu yang di harapkan berkaitan dengan waktu proses

atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi ,  
dan menanggapi keluhan.

2. Akurasi pelayanan

Akulturasi pelayanan berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas  
dari kesalahan-kesalahan.

3. Kesopanan dan keramahan

Dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan  
yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat  
memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi  
yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh  
dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

4. Tanggung jawab

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan  
penanganan keluhan pelanggan eksternal.

5. Kelengkapan

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan  
ketersediaan sarana pendukung. Kemudahan mendapatkan pelayanan

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya  
petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

7. Pelayanan pribadi

Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan  
kemudahan, ketersediaan, data/Informasi dan petunjuk-petunjuk.

8. Variasi model pelayanan

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk- petunjuk.

10. Atribut pendukung pelayanan

Yang dimaksud atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang di berikan dalam proses pelayanan.

Dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan BUMN/BUMD. Ketiga komponen tersebut menangani sektor publik menyediakan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kepentingan publik disebut pelayan publik (Hanif. N, 2007).

Tuntutan masyarakat mengenai perbaikan kualitas pelayanan publik ditanggapi oleh pemerintah dengan serius. Dengan dikeluarkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu

upaya perbaikan pelayanan publik. Selain itu, disebutkan juga mengenai standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. Desentralisasi tentang pelayanan publik menurut pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan yang prima yang mampu memberikan pelayanan prima disini dapat diartikan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu seperti yang terdapat pada prinsip-prinsip perizinan diantaranya mengikuti prosedur, sumber daya manusia dari petugas, kecepatan dan keadilan dalam memberikan pelayanan, kepastian biaya dan kepastian waktu.

Pada proses pengurusan perizinan misalnya harus dilakukan langsung oleh masyarakat ke instansi atau unit yang menerbitkan surat izin tersebut. Umumnya masyarakat baru mengetahui syarat-syarat yang harus

dipenuhi dan apa yang harus dilakukan setelah mendatangi instansi yang terkait. Masyarakat mendatangi sendiri meja per meja dan orang per orang yang terkait dengan perizinan. Pada tiap meja ini, rawan terjadi pungutan liar (pungli). Pada pelayanan dengan pola ini biaya yang dikeluarkan biasanya tidak sesuai dengan biaya yang resmi yang diumumkan, waktu penyelesaiannya pun biasanya tidak jelas, tergantung dari kerajinan masyarakat memantau perizinan yang diurusnya dan jumlah biaya yang dikeluarkan. Situasi tersebut dapat menimbulkan kualitas pelayanan yang cenderung memburuk (Dikson, 2008).

Beberapa masalah lain yang sering menjadi keluhan masyarakat terkait pelayanan publik terutama dalam perizinan, di antaranya adalah:

- a. Memperlambat proses penyelesaian pemberian izin;
- b. Mencari berbagai dalih, seperti kekuranglengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih-dalih lain yang sejenis;
- c. Alasan kesibukan melaksanakan tugas lain;
- d. Senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”;
- e. Sulit dihubungi.

(T.Nazarudin.2011.Pelayanan.Perizinan.URL:<http://t.nazarudin.blogspot.com/672/reformasi-pelayanan-perizinan-pdf-doc.html/> diakses pada tanggal 25 April 2012)

Menurut Boediono (2003:114), ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan yaitu: Bukti langsung (Tangible) yaitu, sejauh mana pegawai mampu memberikan kesan yang komunikasi dengan pengguna layanan publik.

- 1) Keandalan, kemampuan organisasi untuk menjalankan janji pelayanan terpercaya, tepat waktu dan dapat diandalkan.
- 2) Daya tanggap yaitu kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan seperti yang diinginkan masyarakat serta mendengarkan keluhan yang diajukan oleh masyarakat.
- 3) Jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, reputasi yang baik dalam hal pelayanan karyawan yang kompeten.
- 4) Toleransi yaitu mengenal pelanggan, pendengar yang baik dan sabar, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 (Ratminto, 2005:177) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

#### 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 termasuk pengaduan.

## 3. Biaya Pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

## 4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

## 5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

## 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dilihat dari pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan yang dikemukakan Agus Fanar Syukri, (2009:17), antara lain:

- a. *Kurang responsif*. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line staff*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons

terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

- b. *Kurang informatif*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- c. *Kurang accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
- d. *Kurang koordinasi*. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. *Terlalu Birokratis*. Pelayanan, khususnya pelayanan perizinan, pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat*. Akibatnya, pelayanan yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. *Inefisien*. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan perizinan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya, menurut Tangklisan (2005:223), ada beberapa faktor yang

mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah:

1. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
2. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif.

Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2006:88) adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak-kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

## 2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

## 3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

#### 4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baikf dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

#### 5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

#### 6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik.
- d. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

### **C. Perizinan**

#### **1. Pengertian Perizinan**

Tidaklah mudah memberikan definisi apa yang dimaksud dengan izin, sukar memberikan definisi bukan berarti tidak terdapat definisi, bahkan ditemukan sejumlah definisi yang beragam. Berikut ini disampaikan beberapa definisi izin.

Manan (Ridwan.2007:207) menyebutkan bahwa izin dalam arti luas berarti persetujuan dari penguasa berdasarkan perundang-undangan untuk memperbolehkan tindakan atau perbuatan yang secara umum dilarang.

Menurut Sjachran Bash (Ridwan.2007:207) menyatakan bahwa :  
“Izin adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkrit berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Selanjutnya, Asep Warlan Yusuf dalam Ridwan Juniarso,

(2009:92) mengatakan bahwa izin adalah instrumen pemerintah yang bersifat yuridis preventif, yang digunakan sebagai sarana hukum administrasin untuk mengendalikan perilaku masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Sedangkan, perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu*. Perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan dari pengaturan yang bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat, dan izin untuk melakukan suatu tindakan atau kegiatan usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau usaha.

Menurut Ahmad Sobana dalam Juniarso Ridwan (2009:92), mekanisme perizinan dan izin yang diterbitkan untuk pengendalian dan pengawasan administratif bisa dipergunakan sebagai alat untuk

mengevaluasi keadaan dan tahapan perkembangan yang ingin dicapai, di samping untuk mengendalikan arah perubahan dan mengevaluasi keadaan, potensi, serta kendala.

Tinjauan dari perizinan itu sendiri adalah untuk mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat undang-undang tidak seluruhnya dianggap salah. Jadi, Perizinan sebagai instrumen usaha implementasi program pemerintah daerah yang menjadi bagian integral dari penyelenggaraan pemerintahan, maka pemerintah daerah bisa lebih leluasa untuk menggunakannya sesuai dengan rambu peraturan perundangan yang berlaku dengan tetap menjunjung tinggi azas umum pemerintahan yang layak.

Dari pemaparan pendapat diatas, Ridwan HR (2007:210) mengemukakan ada beberapa unsur dalam perizinan, yaitu sebagai berikut :

- a. Instrumen Yuridis
- b. Peraturan Perundang-undangan
- c. Organ Pemerintah
- d. Peristiwa Konkret
- e. Prosedur dan Persyaratan

Menurut Ridwan HR (2007:217) Izin merupakan instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah, oleh karena itu, izin berfungsi selaku ujung tombak instrumen hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur itu diwujudkan. Hal ini berarti

lewat izin dapat diketahui bagaimana gambaran masyarakat adil dan makmur itu terwujud.

Adapun mengenai tujuan perizinan Ridwan HR (2007:218), yang secara umum dapat disebutkan sebagai berikut:

- a. Keinginan mengarahkan (mengendalikan “sturen”) aktivitas-aktivitas tertentu (misalnya izin bangunan).
- b. Izin mencegah bahaya bagi lingkungan (izin-izin lingkungan).
- c. Keinginan melindungi objek-objek tertentu (izin terbang, izin membongkar pada monumen-monumen).
- d. Izin hendak membagi benda-benda yang sedikit (izin penghuni di daerah padat penduduk).
- e. Izin memberikan pengarahannya, dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas (izin berdasarkan “*drank en horecawet*”), dimana pengurus harus memenuhi syarat-syarat tertentu).

## 2. Pelayanan Perizinan

Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya.

(Tirta Nugraha Mursitama, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan*

*Perizinan dan Pembangunan Daerah Cerita*

*Sukses. Dari [http://www.transparansi.or.id/wp/content/uploads/2011/02/Otonomi\\_Daerah.pdf](http://www.transparansi.or.id/wp/content/uploads/2011/02/Otonomi_Daerah.pdf). Diakses tanggal 22 November 2011).*

Menurut Ratminto & Atik (2005:5) Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Jadi, *pelayanan perizinan* adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

Dalam kaitan dengan pelayanan perizinan pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal. Salah satu dari tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). dengan adanya PTSP,

aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang panjang) dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selanjutnya disingkat PPTSP adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, adalah :

1. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;

2. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Sedangkan tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, adalah :

- a. meningkatkan kualitas layanan publik;
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006, Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan mencakup :

- a. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PTSP;
- b. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- c. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- d. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- e. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
- f. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- g. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Pemerintah melalui kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu intinya meminta pemerintah daerah melakukan kegiatan seperti:

1. Penyederhanaan sistem dan prosedur perizinan usaha.
2. Pembentukan lembaga pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah.
3. Pemangkasan waktu dan biaya perizinan.
4. Perbaikan sistem pelayanan.
5. Perbaikan sistem informasi.
6. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi proses penyelenggaraan perizinan.

Menurut Ratminto (2005:39), dalam bukunya yang berjudul "*Manajemen Pelayanan*" kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh lima faktor yaitu :

1. Kuatnya Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan

Adanya kesetaraan hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna jasa pelayanan yang dilakukan antara lain dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan. Sehingga posisi tawar masyarakat seimbang dengan posisi tawar pemberi jasa pelayanan.

## 2. Berfungsinya Mekanisme ‘Voice’

Pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Apabila saluran ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

## 3. Pembentukan Birokrat Yang Berorientasi Pelayanan

Faktor utama dalam manajemen pelayanan perizinan adalah sumber daya manusia atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Oleh sebab itu pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan (birokrat) harus ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitas.

## 4. Pengembangan Kultur Pelayanan

Hal lain yang juga sangat krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan adalah berkembangnya kultur pelayanan dalam diri birokrat. Penyelenggara pelayanan harus memiliki kultur pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

## 5. Pembangunan Sistem Pelayanan yang Mengutamakan Kepentingan Masyarakat

Faktor terakhir yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan perizinan adalah beroperasinya pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas harus memberikan

kejelasan sistem dan prosedur sehingga ada kepastian yang diperoleh masyarakat pengguna layanan.

Lebih lanjut Ratminto (2005:245) menyebutkan bahwa, ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan atau pemerintahan, asas-asas ini dapat memberikan pedoman tentang efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan. Asas-asasnya adalah sebagai berikut :

- a. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas distribusi kewenangan.

- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir yang komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
  - a. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan.

Menurut Juniarso (2009:163) ada beberapa hambatan yang biasanya dikeluhkan oleh masyarakat yang ingin mengurus perizinan yaitu

#### 1. Biaya perizinan

- a. Biaya pengurusan izin sangat memberatkan bagi pelaku usaha kecil. Besarnya biaya perizinan seringkali tidak transparan.

- b. Penyebab besarnya biaya disebabkan karena pemohon tidak mengetahui besar biaya resmi untuk pengurusan izin, dan karena adanya pungutan liar.

## 2. Waktu

- a. Waktu yang diperlukan mengurus izin relatif lama karena prosesnya yang berbelit.
- b. Tidak adanya kejelasan kapan izin diselesaikan.
- c. Proses perizinan tergantung pada pola birokrasi setempat.

## 3. Persyaratan

- a. Persyaratan yang sama dan diminta secara berulang-ulang untuk berbagai jenis izin.
- b. Persyaratan yang ditetapkan seringkali sulit untuk diperoleh.
- c. Informasi yang dibutuhkan tidak tersedia dan terdapat beberapa persyaratan yang tidak dapat dipenuhi khususnya oleh para pengusaha kecil.

## **D. Pengertian Usaha Kecil Menengah**

### 1. Pengertian Usaha Kecil

Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha, yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai. Kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2013 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Kriteria Usaha Kecil adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp.50.000.000 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau
- b. Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp.2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

1) Ciri-ciri Usaha Kecil

- a) Jenis barang/komoditi yang diusahakan umumnya sudah tetap tidak gampang berubah;
- b) Lokasi/tempat usaha umumnya sudah menetap tidak berpindah-pindah.
- c) Pada umumnya sudah melakukan administrasi keuangan walau masih sederhana, keuangan perusahaan sudah mulai dipisahkan dengan keuangan keluarga, sudah membuat neraca usaha;
- d) Sudah memiliki izin usaha dan persyaratan legalitas lainnya termasuk NPWP;
- e) Sumberdaya manusia (pengusaha) memiliki pengalaman dalam berwira usaha;
- f) Sebagian sudah akses ke perbankan dalam hal keperluan modal;
- g) Sebagian besar belum dapat membuat manajemen usaha dengan baik seperti *business planning*

## 2) Contoh Usaha Kecil

- a) Usaha tani sebagai pemilik tanah perorangan yang memiliki tenaga kerja;
- b) Pedagang dipasar grosir (agen) dan pedagang pengumpul lainnya;

## 2. Usaha Menengah

Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dan kriteria usaha menengah adalah sebagai berikut: memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp.10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp.2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp.50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

### a. Ciri-ciri usaha menengah

- 1) Pada umumnya telah memiliki manajemen dan organisasi yang lebih baik, lebih teratur bahkan lebih modern, dengan pembagian tugas yang jelas antara lain, bagian keuangan, bagian pemasaran dan bagian produksi;

- 2) Telah melakukan manajemen keuangan dengan menerapkan sistem akuntansi dengan teratur, sehingga memudahkan untuk auditing dan penilaian atau pemeriksaan termasuk oleh perbankan;
- 3) Telah melakukan aturan atau pengelolaan dan organisasi perburuhan, telah ada Jamsostek, pemeliharaan kesehatan dll;
- 4) Sudah memiliki segala persyaratan legalitas antara lain izin tetangga, izin usaha, izin tempat, NPWP, upaya pengelolaan lingkungan dll;
- 5) Sudah akses kepada sumber-sumber pendanaan perbankan;
- 6) Pada umumnya telah memiliki sumber daya manusia yang terlatih dan terdidik (<http://usaha-umkm.blog.com/tag/ciri-ciri-umkm/>).

b. Contoh usaha menengah

Jenis atau macam usaha menengah hampir menggarap komoditi dari hampir seluruh sektor mungkin hampir secara merata, yaitu:

- 1) Usaha pertanian, peternakan, perkebunan, kehutanan skala menengah;
- 2) Usaha perdagangan (grosir) termasuk ekspor dan impor;
- 3) Usaha jasa EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut), garment dan jasa transportasi taxi dan bus antar provinsi;
- 4) Usaha industri makanan dan minuman, elektronik dan logam; Usaha pertambangan batu gunung untuk konstruksi dan marmer buatan

## E. Penelitian Terdahulu

### 1. Penelitian Terdahulu

Dalam rangka menunjang penelitian ini, maka penulis menyajikan beberapa penelitian terdahulu. Hal ini dianggap cukup penting oleh penulis karena sekaligus juga menelusuri penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sehingga perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang ini dapat diketahui. Penelusuran ini juga sebagai tindakan penulis untuk membuktikan bahwa fokus penelitian yang dilakukan sekarang ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Dengan demikian, orisinalitas penelitian ini akhirnya dapat terjamin. Berikut disajikan beberapa penelitian terdahulu, sebagai berikut:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Gumilang Denden Saputra pada Tahun 2014 yang berjudul: **Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar**, Tujuan Penelitian adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mendiskripsikan kualitas Pelayanan Perizinan UKM pada KPAP.

Penelitian ini merupakan menjelaskan bahwa secara keseluruhan indikator kualitas pelayanan yang teridirin atas trasnparansi, akuntabilitas, kondisional partisipatif kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban sudah akuntabilitas danpartisipatif perlu di tingkatkan.

- b. Hasil Penelitian terdahulu dengan judul *“Kebijakan Badan Pelayanan Terpadu Dalam Pelayanan Satu Pintu atau Satu Atap (One*

*StopService) Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi Di Kabupaten Sragen*” oleh: Ridwan, Mochammad pada tahun 2008.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi kebijakan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau Satu Atap (*One StopService*) sebagai bentuk reformasi birokrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak dengan keberadaan Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen dalam satu pintu atau satu atap (*One Stop Service*) ternyata menimbulkan multi player efek yang sangat signifikan antara lain: peningkatan investasi, adanya penyerapan tenaga kerja di sektor industri, terjadi peningkatan jumlah perusahaan yang memiliki perizinan, peningkatan potensi fiskal, peningkatan pertumbuhan ekonomi. Sedangkan hambatan-hambatan dari Badan Pelayanan Terpadu dalam satu pintu atau satu atap (*OneStop Service*) di bidang perizinan gangguan adalah sebagai berikut:

Sistem yang berlaku masih belum mengaitkan secara langsung prestasi kerja aparat dengan perkembangan karirnya. (2) Sistem tersebut sudah mengatasi hal-hal yang bersifat teknis manajerial, tetapi masih belum membenahi hal-hal yang bersifat strategis kebijakan. (3) Sistem manajemen tersebut juga belum disosialisasikan. Hasil dan pembaharuan reformasi birokrasi PTSP di Kabupaten Sragen yang telah mengangkat nama Indonesia di kancah internasional. Untuk mendukung upaya penerapan revolusi

masyarakat Indonesia, khususnya bagi aparatur negara, yang merupakan modal utama untuk mengangkat Indonesia ke posisi yang lebih tinggi. Revolusi mental mampu mendorong peningkatan kapabilitas dalam pengelolaan tata kelola pemerintahan. Dari situ akan menghasilkan sikap profesional yang pada gilirannya mendorong kualitas kinerja dan pelayanan yang berdaya saing global. “Pemerintah Kabupaten Sragen telah berhasil menerapkan apa yang dinamakan kinerja pelayanan yang optimal, sehingga memang pantas membuahkannya apresiasi bergengsi di tingkat dunia”.

- c. Hasil penelitian terdahulu dengan judul “*Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*” Oleh: Puspitosari pada Tahun 2011.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kualitas pelayanan publik konsep, dimensi dan indikator dalam pelayanan di PTSP. Hasil dan pembahasan aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik menunjukkan tumpang tindih dalam penerapan kebijakan. Korelasi peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengembangan model dalam upaya implementasi kebijakan pelayanan.

- d. Penelitian yang dilakukan oleh Alwi Hashim Batubara dengan judul; “Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan” Oleh Ishak Kusnandar pada tahun 2005.

Penelitian ini bertujuan adalah menganalisis penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi serta partisipasi masyarakat dalam perizinan, tumpang tindihnya organisasi menyelenggarakan IMB.

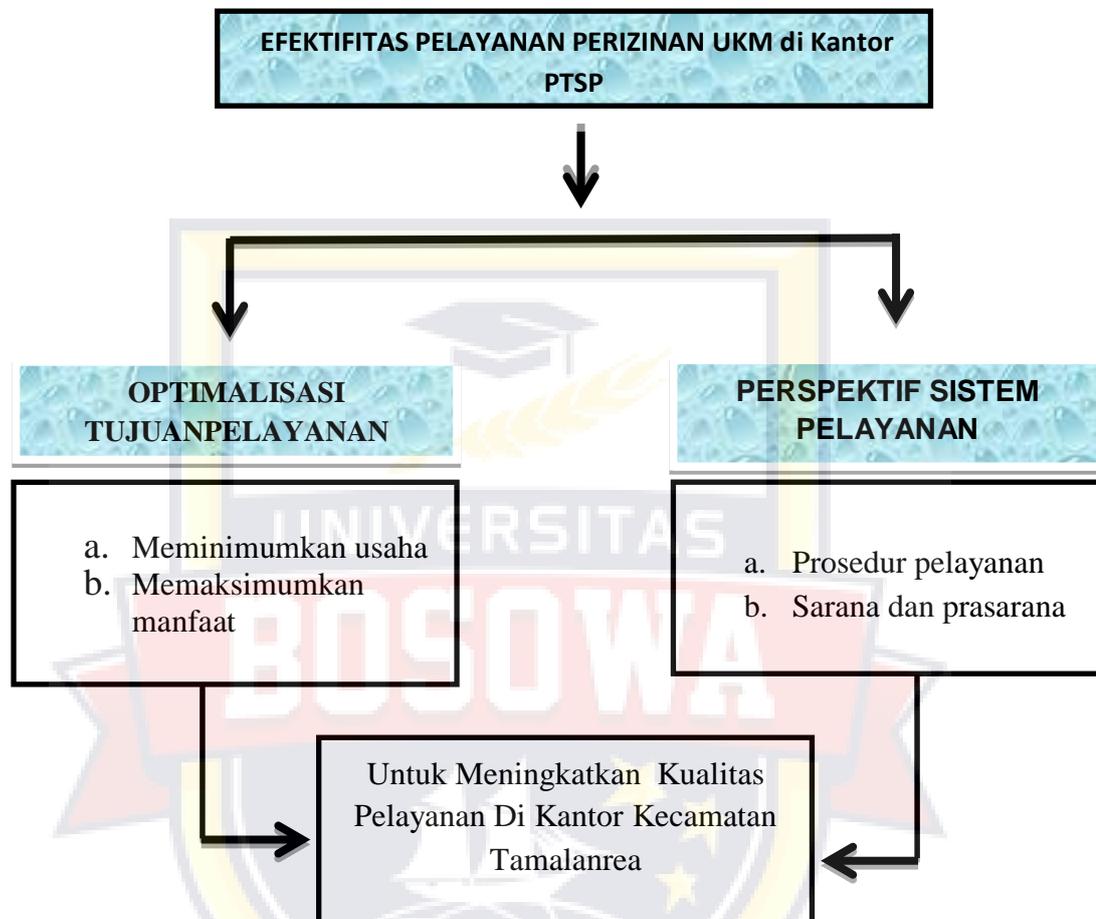
Penelitian ini di fokuskan pada aspek perizinan IMB, yang memiliki regulasi kewenangan oleh pemerintah. Hasil penelitian adalah pelayanan kepada masyarakat masalah IMB belum di dukung oleh sumberdaya manusia yang kompeten sehingga pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

#### **F. Kerangka Konsep**

Untuk melihat efektivitas pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Kantor Kecamatan Tamalanrea yang tepat, untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses (*internal process approach*), menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan organisasi internal, yang dapat dilihat melalui indikator internal sebagai berikut :. Adapun kerangka konsptual dalam penelitian ini, dengan fokus penelitan yaitu 1) Optimalisasi tujuan pelayanan perizinan UKM di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar, diukur dari indikoator: a. Meminimumkan Usaha, b. Memaksimumkan manfaat. 2) Perspektif Sistem Pelayanan perizinan UKM di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar, diukur dari indikoator: a: Prosedur Pelayanan, b. Sarana dan Prasarana.

**Gambar 2.1**

Kerangka Konseptual



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### 1. Jenis penelitian

Jenis ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument

##### 2. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Yanuar MA. (2012:146). Dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta efektifitas pelayanan perizinan usaha kecil menengah pada Kecamatan Biringkanaya

#### **B. Desain Penelitian**

Desain Penelitian adalah kerangka kerja yang digunakan untuk melaksanakan riset pemasaran (Malhotra, 2007). Desain penelitian ini memberikan prosedur untuk mendapatkan informasi yang di perlukan untuk menyusun atau menyelesaikan masalah dalam penelitian. Desain penelitian merupakan dasar dalam melakukan penelitian. Oleh sebab itu, desain penelitian yang baik akan menghasilkan penelitian yang efektif dan efisien. Klasifikasi desain penelitian di bagi lagi menjadi dua tipe yaitu deskriptif dan

kausal. Dalam penelitian ini digunakan penelitian eksploratif dan deskriptif menurut Malhotra (2007), penelitian eksploratif bertujuan untuk menyelidiki suatu masalah atau situasi untuk mendapatkan pengetahuan dan pemahaman yang baik. Sementara itu, penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sesuatu. penelitian deskriptif memiliki pernyataan yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi, hipotesis yang spesifik, dan informasi detail yang dibutuhkan.

### **C. Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi atau pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti bersumber dari bahan bacaan atau dokumentasi yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **D. Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini adalah orang yang dipilih secara sengaja (*Purposive*) dengan pertimbangan bahwa mereka dapat mengetahui masalah yang diteliti dan mereka terlibat langsung dalam efektifitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah pada Kantor Kecamatan Tamalanrea

1. Camat Tamalanrea (1 Orang)
2. Sekretaris Camat Tamalanrea (1 orang)

3. Kasi Perekonomian, pembangunan dan perkembangan sistem manajemen Informasi (1 Orang)
4. Staf Kantor Camat Tamalanrea (1 orang)
5. Pelaku UKM (5 Orang)

Untuk memudahkan penelitian ini, maka peneliti mengambil informan sebanyak 9 (Sembilan) orang yang dianggap mengetahui masalah yang terkait dalam penelitian ini.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik penelitian yang digunakan untuk pengumpulan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala maupun informasi yang sifatnya valid (sebenarnya), reliable (dapat dipercaya, dan objektif (sesuai dengan kenyataan). Yaitu:

##### **a. Observasi**

Observasi atau pengamatan langsung, yakni mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian pada Kantor kecamatan tamalanrea Kota Makassar. Objek yang di observasi meliputi ketersediaan fasilitas dan sarana pendukung pelayanan, situasi keseharian hubungan antar aparat dengan masyarakat, hubungan antara pimpinan dengan bawahan, maupun hubungan antar sesama aparat, dan lain sebagainya.

##### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Teknik ini

digunakan mendapatkan informasi dari informan untuk memperkuat penelitian, yaitu dari pegawai Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar, dan juga masyarakat yang sedang dan telah menggunakan jasa layanan.

c. Studi Kepustakaan (*Library research*)

yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, Undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah dalam penelitian ini.

d. Penelusuran data online, data yang dikumpulkan melalui fasilitas online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data dan informasi yang berupa data maupun informasi, teori ataupun pendapat dari berbagai ahli yang menjadi acuan dalam penelitian.

e. Dokumentasi, bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono,2013:240). Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang mengetahui tentang narasumber. Pengumpulan data dengan cara dokumentasi merupakan suatu hal dilakukan oleh peneliti guna mengumpulkan data dari berbagai hal media cetak membahas mengenai narasumber yang diteliti. Peneliti menggunakan metode

dokumentasi untuk mencari data tentang efektivitas Kecamatan Tamalanrea dalam aspek pelayanan surat izin UKM.

#### **F. Teknik Pengabsahan Data**

Dalam pengecekan data peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu triangulasi. Menurut Moleong (2010: 330) triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Peneliti menggunakan teknik ini untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain, peneliti dapat me-recheck temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori.

Langkah yang digunakan dalam teknik triangulasi data ini adalah dengan menggunakan sumber dan metode. Patton (dalam Lexy J. Moleong, 2010:330-331) mengatakan bahwa “triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang dim peroleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Dengan menggunakan teknik ini peneliti dapat membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, membandingkan keadaan dan perspektif

seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berada, orang pemerintahan, dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan”. Sedangkan menurut Patton (dalam Lexi J. Moleong, 2010:331) mengemukakan “triangulasi dengan metode terdapat dua stategi, yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama”.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Di dalam penelitian ini data yang telah dikumpulkan dan diseleksi menggunakan vn teknik analisis dan deskriptif yaitu data-data yang telah dihimpun dan dikumpulkan baik primer maupun sekunder, kemudian diambil kesimpulan sebagai jawaban masalah yang diteliti. Adapun mengenai teknik analisis data diatas yang dikemukakan oleh Miles dan Hubermen dalam Jam'an Satori dan Aan Komariah (2010:39) dapat diterapkan melalui 3 alur penerapan sebagai berikut:

##### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, pemerhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Dengan cara mereduksinya dengan meringkas, memberi kode, menelusuri tema memberi gugus-gugus dan menulis memo. Lebih lanjut Miles dan Huberman (Sigiono. 2010:338) mengatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan

temanya dan membuang yang tidak perlu.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih. Misalnya dituangkan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan.

Lebih lanjut Miles dan Huberman (Sugiono, 2010:341) bahwa yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

## 3. Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan mencari arti, mencatat, keteraturan, pola-pola, penjelasan konfigurasi-konfigurasi yang mungkin sesuai dengan alur sebab akibat, dan proporsi. Kesimpulan juga diverifikasi, yaitu pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama penyimpulan, tinjauan ulang pada catatan lapangan atau meminta respon atau komentar responde yang telah dijang datanya untuk membaca kesimpulan yang telah disimpulkan peneliti, kecocokan dan kekokohnya.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Kecamatan Tamalanrea

Kecamatan Tamalanrea merupakan salah satu dari 14 Kecamatan yang terdapat di Kota Makassar yang berbatasan dengan Selat Makassar disebelah utara, Kecamatan Biringkanaya di sebelah timur, Kecamatan Panakukang di sebelah selatan dan barat.

Kecamatan tamalanrea terbentuk sejak 7 januari 1998 yang merupakan pemekaran dari kecamatan Biringkanaya dan memiliki luas Wilaya kurang lebih 31,84 km<sup>2</sup> atau 18,2% dari luas kota Makassar.

##### 2. Visi dan Misi Kecamatan Tamalanrea

###### a. Visi

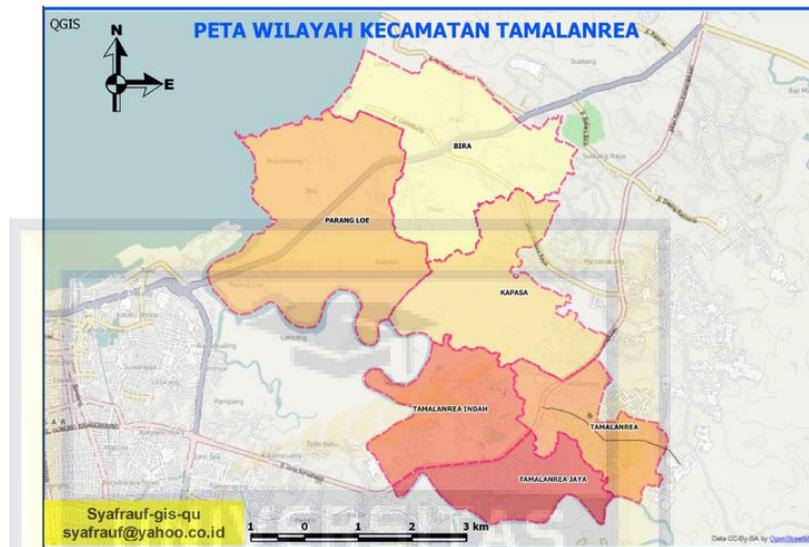
- Mewujudkan Lingkungan yang nyaman dan tata kelola pemerintahan yang baik.

###### b. Misi

- Peningkatan kualitas hidup masyarakat secara layak dan bermartabat
- Pemantapan sistem pelaksanaan pembangunan kota dan pemberdayaan masyarakat pada semua bidang
- Mewujudkan aparatur sebagai pelayanan masyarakat dalam rangka peningkatan fungsi kecamatan

### 3. Keadaan Geografis

**Gambar 4.1**  
**Peta Administrasi Kecamatan Tamalanrea**



#### a. Batas Wilayah dan Kondisi Geografis

Batas-Batas Adminitrasi Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar  
Sebagai Berikut

- Sebelah Utara : Kecamatan Biringkanaya
- Sebelah timur : Kabupaten Maros
- Sebelah Selatan : Kecamatan Panakkukang
- Sebelah barat : Selat Makassar

Luas Wilayah Kecamatan Tamalanrea tercatat 31,84 km<sup>2</sup> atau 18,2 % dari luas Kota Makassar yang meliputi 6 Kelurahan pada tahun 2017 (saat ini tahun 2018 menjadi 8 Kelurahan) Secara Administratif, Kecamatan Tamalanrea terdiri dari 8 Kelurahan, yaitu: Kelurahan Tamalanrea Indah, Tamalanrea Jaya, Tamalanrea, Buntusu, Kapasa, Kapasa Raya, Parangloe, dan Bira, Pada tahun

2017, jumlah kelurahan di Kecamatan Tamalanrea tercatat hanya memiliki 6 kelurahan dengan 337 RW dan 67 RT

b. Kondisi Demografis Kecamatan Tamalanrea

Kecamatan Tamalanrea terdiri dari daerah pantai dan bukan pantai dengan topografi dalam ketinggian kurang lebih  $1 < 500$  di atas permukaan laut. Empat kelurahan bukan pantai yaitu Tamalanrea Indah, Tamalanrea Jaya, Tamalanrea, dan Kapasa. Sedangkan dua kecamatan yaitu Parangloe dan Bira merupakan kawasan pesisir pantai. Menurut jaraknya, letak setiap kelurahan ke ibukota kecamatan berkisar antara 1

c. Penduduk

Penduduk Kecamatan Tamalanrea berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2017 sebanyak 112.170 jiwa yang terdiri atas 54.988 jiwa penduduk laki-laki dan 57.182 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2017, penduduk Kecamatan Tamalanrea mengalami pertumbuhan sebesar 1,21 persen dengan masing-masing persentase pertumbuhan penduduk laki-laki sebesar 1,08 persen dan penduduk perempuan sebesar 1,34 persen. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2017 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 96 persen.

Kepadatan penduduk di Kecamatan Tamalanrea tahun 2017 mencapai  $3.523 \text{ jiwa/km}^2$  dengan rata-rata jumlah penduduk per

rumah tangga empat orang. Kepadatan penduduk di 8 Kelurahan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kelurahan Tamalanrea dengan kepadatan sebesar 8.741 jiwa/km<sup>2</sup> dan terendah di Kelurahan Parangloe sebesar 1.043 jiwa/km<sup>2</sup>. Sementara itu rumah tangga mengalami pertumbuhan sebesar 1,96 persen dari tahun 2017.

**Tabel. 4.1**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah	Resiko Jenis Kelamin
		Laki- laki	Perempuan		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tamalanrea Indah	9 056	9 120	1876	99
2	Tamalanrea Jaya	9 587	10 854	20 41	88
3	Tamalanrea	18126	1858	3684	98
4	Buntusu	-	-	-	-
5	Kapasa	9 542	9 786	19 328	97
6	Kapasa Raya	-	-	-	-
7	Parangloe	3 405	3 479	6 884	98
8	Bira	5 818	6 108	11 926	95
<b>Kec. Tamalanrea 2018</b>		<b>55534</b>	<b>57 905</b>	<b>113 439</b>	<b>96</b>
<b>Kec. Tamalanrea 2017</b>		<b>54988</b>	<b>57182</b>	<b>112170</b>	<b>96</b>

*Sumber : Sensus Penduduk*

d. Keadaan Sosial, Agama dan Pendidikan

Pada tahun ajaran 2017/2018 jumlah TK di Kecamatan Tamalanrea ada 39 sekolah dengan 1.468 orang murid dan 117 orang guru. Pada tingkat Sekolah Dasar, baik negeri maupun

swasta berjumlah sebanyak 33 sekolah. Untuk tingkat SLTP sebanyak 8 sekolah. Sedangkan untuk tingkat SMA dan SMK

Jumlah keluarga sejahtera menurut pra sejahtera sebanyak 1.487 keluarga kemudian tahapan Keluarga Sejahtera I sebanyak 3.692 keluarga, tahap ke II sebanyak 10.021 keluarga, tahap ke III sebanyak 4.115 keluarga dan terakhir tahap keluarga III plus sebanyak 1.963 keluarga.

Ditinjau dari agama yang dianut, tercatat bahwa mayoritas penduduk Kecamatan Tamalanrea adalah beragama Islam. Jumlah tempat ibadah di Kecamatan Tamalanrea cukup memadai, terdapat 87 buah Mesjid, 7 buah Langgar/Surau, 8 buah Gereja dan 1 buah tempat ibadah Pura.

e. Industri

Jumlah Perusahaan Industri di Kecamatan Tamalanrea terdiri dari industri besar sebanyak 3 perusahaan, industri sedang 26 perusahaan dan industri kecil 8 perusahaan. Masing-masing menyerap tenaga kerja 1.163 orang untuk industri besar, 1.832 orang untuk industri sedang dan 59 orang tenaga kerja untuk industri kecil.

Sarana perdagangan yang terdapat di Kecamatan Tamalanrea antara lain kelompok pertokoan sebanyak 11 buah, mall sebanyak 2 buah di Kelurahan Tamalanrea Jaya, Kios / Toko sebanyak 1.041 buah, restoran 1 buah dan rumah makan sebanyak 54 buah

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Optimalisasi Tujuan Pelayanan Perizinan Usaha Kecil dan Menengah Pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Makassar**

Salah satu upaya untuk mengetahui sejauhmana optimalisasi tujuan pelayanan perizinan Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar, maka penulis melakukan penelitian lapangan yang menjadi objek penelitian dengan fokus pada masalah yang diteliti dengan indikator, sebagai berikut :

#### **a. Meminimumkan usaha**

Pelayanan perizinan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang didelegasikan di Kantor Kecamatan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat agar dapat menarik serta mendorong kesadaran masyarakat untuk mengurus izin usahanya. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Camat Tamalanrea Kota Makassar (Kaharudin Bakti), bahwa:

*“...pada perinsipnya pelayanan perizinan khusus untuk UKM, pemerintah Kota Makassar mendelagsikan kepada Pemerintah Kecamatan, tidak lain hanya untuk meningkatkan pelayanan dengan mempermudah akses masyarakat, yang paling penting bisa memotivasi masyarakat untuk mengurus izin usahanya”.  
(Wawancara, 13 Sepetember 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, bahwa pelimpahan kewenangan dari Pelayanan Tepadu Satu Pintu (PTSP) kepada Pemerintah Kecamatan berdasarkan Perwali Makassar Nomor 65 Tahun 2015, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan perlindungan usaha dan legalitas usaha.

Disamping hal tersebut, pelimpahan kewenangan kepada Pemerintah Kecamatan merupakan terobosan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan untuk Usaha Kecil Menengah kepada masyarakat. Hal ini, senada dengan pernyataan Kasi Perekonomian, Pembangunan dan Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kantor Kecamatan Tamalanrea (Fahisah A. Husain), bahwa :

*“...banyak keluhan dari masyarakat yang sedang atau ingin merintis usaha terkait pengurusan izin untuk usaha kecil yang biasanya disamakan dengan perusahaan berskala besar, sehingga untuk memberikan pelayanan terbaik pihak kecamatan diberikan kewenangan penuh untuk mengeluarkan izin cukup satu lembar, yang diproses oleh kepala seksi ekonomi pembangunan, selaku pelaksana.”(Wawancara, 13 September 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa kebijakan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota bertujuan untuk mengoptimalkan tujuan pelayanan perizinan dengan melakukan penyederhanaan pelayanan perizinan kepada masyarakat khususnya pelaku usaha kecil dan menengah. Seiring dengan hal tersebut, dengan upaya mengotimalkan tujuan pelayanan perizinan bagi Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang merupakan usaha yang bergerak dibidang perdagangan sektor informal. Maka upaya tersebut disamping dapat meminimumkan usaha-usaha yang beroperasi secara illegal, juga dapat mendorong tercapainya tujuan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mewujudkan masyarakat yang sejahtera adil dan makmur. Dalam sektor industri di Kecamatan Tamalanrea terdapat beberapa perusahaan mulai dari golongan kecil sampai skala besar, dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Perusahaan Industri Menurut Jenis dan Jumlah Tenaga kerja**  
**di Kecamatan Tamalanrea Tahun 2019**

No.	Desa/Kelurahan	Besar		Sedang		Kecil	
		Jml. Persh.	Tenaga Kerja (Org)	Jml. Persh.	Tenaga Kerja (Org)	Jml. Persh.	Tenaga Kerja (Org)
1.	Tamalanrea Indah	-	-	-	-	222	241
2.	Tamalanrea Jaya	-	-	-	-	122	275
3.	Tamalanrea	-	-	-	-	27	597
4.	Kapasa	1	541	4	144	119	270
5.	Parangloe	3	1.660	9	416	74	212
6.	Bira	7	936	17	797	98	398
<b>Jumlah</b>		<b>11</b>	<b>3.137</b>	<b>30</b>	<b>1.357</b>	<b>662</b>	<b>1.993</b>

*Sumber Data: Data Base Kecamatan Tamalanrea 2019*

Berdasarkan tabel tersebut, menunjukkan bahwa jumlah Perusahaan Industri di Kecamatan Tamalanrea terdiri dari industri besar sebanyak 3 perusahaan, industri sedang 26 perusahaan dan industri kecil 8 perusahaan. Masing- masing menyerap tenaga kerja 1.163 orang untuk industri besar, 1.832 orang untuk industri sedang dan 59 orang tenaga kerja untuk industri kecil. Sedangkan dalam sektor yang menunjung aktifitas ekonomi untuk mendorong kesahteraan masyarakat perdagangan di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar , yaitu terdapat sarana perdagangan dan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Pasar Berdasarkan Jenisnya Menurut Kelurahan**

No.	Desa/Kelurahan	Pasar tanpa bangunan	Super Market	Restoran /Rumah Makan	Warung/ Kedai Makanan & Minuman	Warung/ Tokoh
1.	Tamalanrea Indah	-	-	145	-	-
2.	Tamalanrea Jaya	1	2	85	-	-
3.	Tamalanrea	2	-	184	1	-
4.	Kapasa	-	-	66	-	-
5.	Parangloe	-	-	29	-	-
6.	B i r a	-	-	39	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

*Sumber Data: Dokumentasi Kecamatan Tamalanrea 2019*

Tabel tersebut di atas, menunjukkan bahwa sarana perdagangan yang terdapat di Kecamatan Tamalanrea antara lain kelompok pertokoan sebanyak 11 buah, mall sebanyak 2 buah di Kelurahan Tamalanrea Jaya, Kios / Toko sebanyak 1.041 buah, restoran 1 buah dan rumah makan sebanyak 54 buah.

Seiring dengan hal tersebut, menurut Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan dan Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kantor Kecamatan Tamalanrea (Fahisah A. Husain), bahwa :

*“...sejak tanggungjawab dan kewenangan untuk menerbitkan izin bagi UKM diberikan pihak Kecamatan di Tamalanrea ini, jumlah populasi pelaku UKM yang terdaftar baik yang sedang dan yang baru mau merintis meningkat pesat disbanding tahun-tahun sebelumnya.” (Wawancara, 14 September 2019)*

Hal tersebut, menunjukkan bahwa dengan adanya penyederhanaan pelayanan perizinan sehingga pelaku UKM mengalami peningkatan. *(Dokumentasi data base UKM terlampir).*

Salah seorang pelaku usaha di Kelurahan Tamalanrea Indah (Dg. Ratang), menuturkan bahwa :

*“...begitu saya tahu izin usaha dikeluarkan Camat baru saya urus padahal usaha saya mulai tahun 1983 tapi saya baru mendaftarkan usaha saya tahun kemarin (2018) karena pengurusannya sudah tidak sulit dan gratis.” (Wawancara, 15 September 2019)*

Hal senada juga disampaikan oleh salah seorang pelaku UKM (Baso Dg. Talli) bahwa:

*“...saya memiliki usaha sejak tahun 1997 tapi baru beberapa bulan yang lalu saya urus izin usahanya gratis di kantor Camat dan keluar hari itu juga”. (Wawancara, 15 September 2019)*

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya kebijakan pelayanan perizinan UKM dari Pemerintah khususnya Pemerintah Kota Makassar sehingga memudahkan serta mendorong kesadaran para pelaku usaha untuk melegalitaskan usahanya.

Disamping itu, Camat Tamalanrea (Kaharudin Bakti), menuturkan bahwa:

*“...untuk mencapai tujuan pelayanan perizinan dalam berbagai sektor usaha, termasuk UKM atau usaha ekonomi yang berbasis kerakyatan perlu diinventarisasi dan dioraginisir untuk mengurangi usaha-usaha yang illegal dengan tujuan agar setiap masyarakat atau pelaku usaha mendapat perlindungan dan pembinaan serta usaha”. (Wawancara, 13 September 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, disamping upaya untuk memberikan legalitas dan perlindungan kepada masyarakat dalam

berusaha, masyarakat juga bisa mendapatkan pembinaan dalam mengembangkan UKM.

b. Memaksimalkan manfaat

Izin usaha merupakan suatu bentuk dokumen resmi dari instansi berwenang, yang menyatakan sah/dibolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan suatu usaha atau kegiatan tertentu. Inventarisasi usaha di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar melalui perizinan, disamping pemerintah dapat melakukan pembinaan dan perlindungan secara langsung terhadap pelaku usaha, maka hal ini juga akan memudahkan pemerintah untuk melakukan pengawasan. Adapun jumlah usaha antara lain restoran dan rumah makan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Kecamatan Tamalanrea**  
**berdasarkan Kelurahan**

No.	Desa/Kelurahan	Restoran	Rumah Makan
1.	Tamalanrea Indah	2	145
2.	Tamalanrea Jaya	-	85
3.	Tamalanrea	-	184
4.	Kapasa	-	66
5.	Parangloe	-	29
6.	B i r a	-	39
<b>Jumlah</b>		<b>2</b>	<b>568</b>

*Sumber Data: Data Base Kecamatan Tamalanrea 2019*

Hal ini, menurut Camat Tamalanrea Kota Makassar bahwa :

“...izin UKM hanya selesai satu hari dan bagi pelaku UKM yang sudah terdaftar atau memperoleh izin, akan mendapatkan manfaat lebih besar antara lain mereka akan diajak kerjasama oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan fokus pada pinjaman modal dan pembinaan lainnya”. (Wawancara, 13 September 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut, menunjukkan bahwa begitu pentingnya izin usaha tersebut dalam konteks berusaha, khususnya bagi Usaha Kecil dan Menengah (UKM), sehingga mereka dapat terlindungi, adanya kepastian dalam berusaha dan menikmati kenyamanan serta keamanan yang patut mereka peroleh, agar dapat berkontribusi secara lebih nyata didalam peningkatan nilai tambah produksi, penyediaan barang dan jasa kebutuhan masyarakat, penyerapan tenaga kerja dan diseminasi penumbuhan kewirausahaan.

Salah seorang pelaku usaha (usaha warung bakso) di Kelurahan Kapasa Raya Kecamatan Tamalanrea (Sitti Salmah), mengungkapkan bahwa :

“...setelah saya mendapat izin usaha di Kantor Kecamatan, saya ajukan pinjaman modal dari BRI tanpa jaminan hanya KTP, NPWP, surat izin usaha dan surat keterangan domisili setempat, lalu disetujui BRI saya diberikan pinjam sebesar 8 Juta Rupiah dengan bunga sangat rendah dibanding”. (Wawancara, 16 September 2019)

Lebih lanjut Seksi Perekonomian, Pembangunan Kantor Kecamatan Tamalanrea selaku pelaksana dalam pelayanan perizinan UKM (Fahisah A. Husain), mengatakan bahwa :

“...seiring berjalannya waktu, usaha yang dilakoni para pelaku UMK terus tumbuh besar, kita akan dorong agar yang bersangkutan masuk ke usaha menengah dengan melengkapi persyaratan yang salah satunya izin pengolahan limbah.” (Wawancara, 14 September 2019)

Berdasarkan hal tersebut, bahwa dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan perizinan UKM secara gratis dan sesuai dengan standar pelayanan secara profesional, disiplin dan bertanggungjawab penuh atas kewajibannya dan tidak mempersulit masyarakat sehingga mendapat respon yang positif para pelaku Usaha Kecil Menengah di Kecamatan Tamalanrea.

## **2. Prespektif Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Makassar**

### **a. Prosedur Pelayanan**

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan Usaha Kecil Menengah (UKM), Pemerintah Kota Makassar melalui Pemerintah Kecamatan Tamalanrea melakukan berbagai peningkatan pelayanan antara lain sistem informasi manajemen pelayanan perizinan terutama bagi pelaku Usaha Kecil Menengah, dengan tujuan untuk mempermudah proses pelayanan perizinan meningkatkan akurasi layanan perizinan, meningkatkan efisiensi tenaga dan waktu, mengurangi intensitas kontak langsung antara pemohon dan petugas, sehingga mencapai target pelayanan yang cepat, tepat, transparan dan akuntabel.

Prosedur pelayanan perizinan Usaha Kecil Menengah (UKM) pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Makassar, yaitu para pelaku usaha lebih awal harus mengambil formulir yang sudah disiapkan pihak Kantor Kecamatan Tamalanrea dan melengkapi persyaratan yang ditentukan. Sejalan dengan itu dari hasil wawancara dengan Kasi Perekonomian,

Pembangunan dan Pengembangan Sistem Manajemen Informasi Kantor  
Kecamatan Tamalanrea, bahwa :

*“...untuk pengurusan izin Usaha Kecil Menengah terlebih dahulu pelaku usaha mengambil formulir yang sudah disediakan, kemudian mendaftarkan diri dengan membawa kelengkapan berkas”. (Wawancara, Fahisah. A Husain, 13 september 2019)*

Berdasarkan wawancara tersebut, bahwa pelaku Usaha Kecil Menengah (UKM) yang hendak mengurus izin usaha harus mengambil formulir yang sudah disiapkan pihak Pemerintah Kecamatan dan melengkapi berkas atau persyaratan yang sudah ditentukan. Adapun syarat-syarat yang harus dilengkapi menurut salah seorang staf Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar (Ramlah) yaitu :

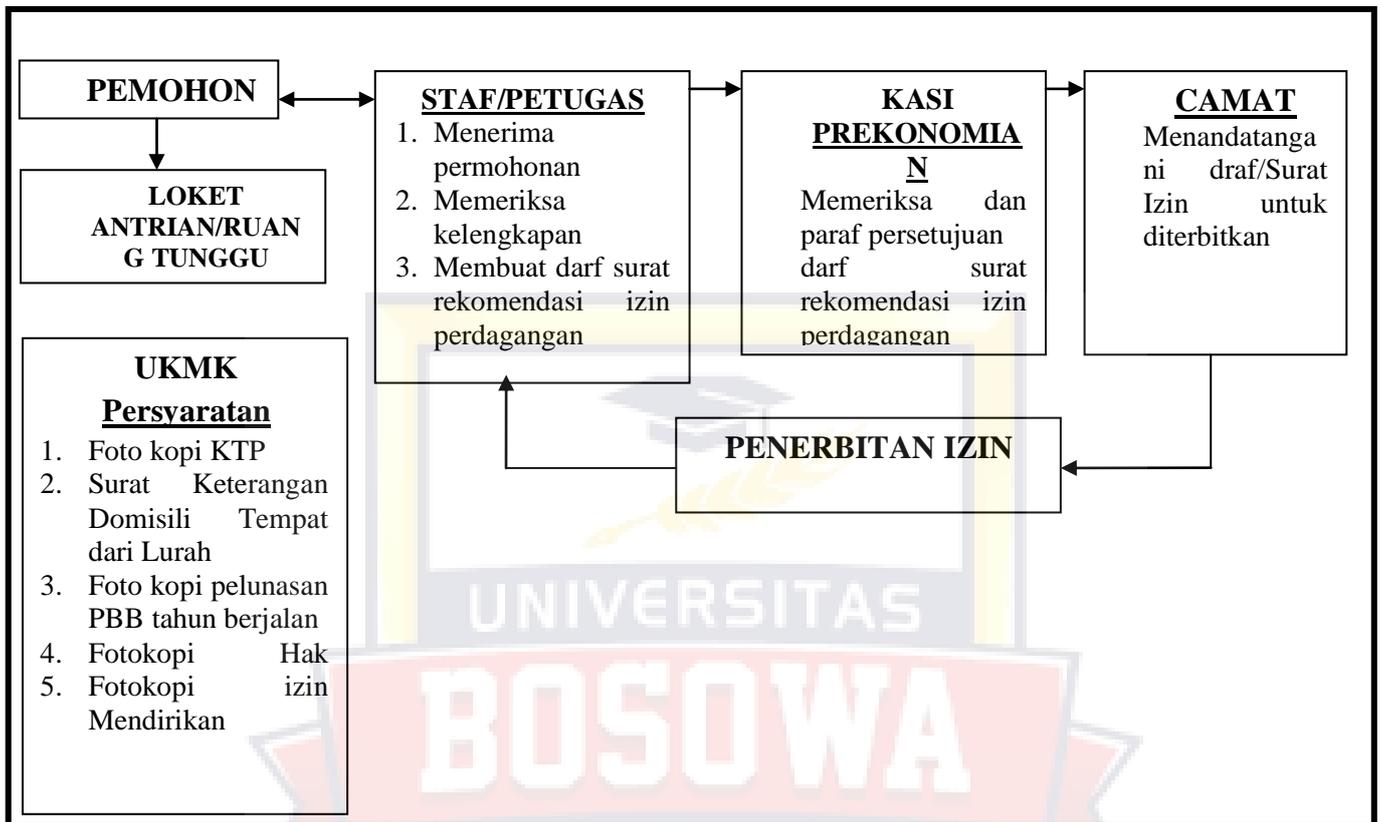
*“Syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pelaku Usaha Kecil dan Menengah yang ingin memperoleh izin usaha yaitu Fotocopy KTP, Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha dari Kelurahan Setempat, Fotocopy Pelunasan PBB, Fotocopy Hak Atas Tanah dan Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan”. (Wawancara, Ramlah, 13 September 2019)*

Sejalan dengan itu Kasi Ekonomi Pembangunan Kecamatan Tamalanrea menuturkan bahwa :

*“...dalam pengurusan dan penerbitan izin UKM di Kecamatan cukup melengkapi semua persyaratan soal biaya semuanya gratis alias tidak dipungut biaya apapun”.*

Seiring dengan hal tersebut, setelah pelaku usaha melengkapi seluruh berkas atau persyaratan yang telah ditentukan, maka permohonan izin usaha akan diregistrasi dan diproses lebih lanjut. Dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada alur prosedur berikut ini :

**Gambar: 4.2**  
**Alur Prosedur Pelayanan Perizinan UKM Kec. Tamalanrea**



*Sumber Data: SOP Kantor Camat Tamalanrea 2019*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui lebih jelas bahwa alur prosedur pelayanan perizinan UKM Kecamatan Tamalanrea.

**b. Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan penelitian dilapangan, bahwa aspek sarana dan prasarana dalam pelayanan perizinan UKM di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar yaitu dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.5**  
**Sarana dan Prasarana Pelayanan Perizinan UKM**  
**Kecamatan Tamalanrea**

No.	Sarana & Prasarana	Jumlah
1.	Meja	2
2.	Kursi	4
3.	Sofa	1
4.	WC	1
5.	Ruang Tunggu	1
6.	Loket Antrian	1
7.	Komputer	1
8.	Leptop	1
9.	TV	1
10.	Jaringan wifi/Internet	1

*Sumber data: Dokumentasi Kecamatan Tamalanrea 2019*

Berdasarkan tabel tersebut bahwa sarana dan prasarana dalam pelayanan perizinan usaha kecil menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar yaitu terdapat Komputer, Leptop, TV, Meja Kerja, Kursi, sofa, WC dan Ruangan tunggu/antrian atau loket pendaftaran, serta dilengkapi dengan jaringan internet/wifi.

Menurut Sekretaris Camat Tamalanrea (Muh. Rezha), bahwa:

*“...bagian Aset Pemerintah Kota sudah menyediakan fasilitas pendukung perizinan UKM di Kecamatan Tamalanrea berupa, aplikasi perizinan agar sesuai dengan standar dan komputer guna memaksimalkan pelayanan.”*  
*(Wawancara, 14 September 2019)*

Sedangkan staf yang bertugas dalam pelayanan perizinan UKM (Ramlah) mengungkapkan bahwa :

*“...sarana dan prasarana kadang menjadi kendala terutama soal jaringan internet yang sering gangguan, demikian juga sistem loket pendaftaran dan antrian masih manual”.*  
(Wawancara, 14 September 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa untuk menunjang kelancaran proses pelayanan, maka sarana dan prasarana perlu ditingkatkan agar pelayanan perizinan bisa berjalan lebih efektif.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **1. Optimalisasi Tujuan Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar**

Optimalisasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud, 1995:628) berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi, sedangkan optimalisasi berarti suatu proses meninggikan atau meningkatkan. Sedangkan pelayanan menurut Tampubolon (2001:139-141) pelayan berarti, “Orang yang melakukan sesuatu yang baik kepada orang lain pelayanan, karena itu seorang pelayan baik ialah “melayani, bukan dilayani”. Sedangkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.”. (Sinambela, 2011:5)

Berkaitan dengan hal tersebut, secara teoritis Pelayanan Perizinan di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar, yaitu suatu

aktifitas pelayanan publik atau pelayanan perizian terhadap pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang bertujuan untuk memberikan hasil terbaik. Tujuan akhir dari semua pelayanan tersebut yaitu meminimumkan usaha (*effort*) atau memaksimumkan manfaat yang diinginkan (*benefit*).

**a. Meminimumkan usaha**

Berdasarkan hal tersebut dilihat tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan rakyat (*public welfare*). Izin merupakan instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah, oleh karena itu, izin berfungsi selaku ujung tombak instrumen hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur itu dijelmakan. Hal ini berarti lewat izin dapat diketahui bagaimana gambaran masyarakat adil dan makmur itu terwujud. Ridwan HR (2007:217)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar dalam mengoptimalkan tujuan pelayanan perizinan UKM, maka Pemerintah Kota Makassar telah melimpahkan kewenangan kepada Kantor Kecamatan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berdasarkan Perwali Makassar Nomor 65 Tahun 2015, dengan tujuan untuk meminimumkan kendala-kendala yang dihadapi para pelaku usaha dalam mendapat pelayanan izin khususnya bagi pelaku-pelaku UKM dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam

mendapatkan perlindungan usaha dan legalitas usaha. Sehingga tujuan dari pelayanan perizinan dapat berjalan secara optimal.

Sedangkan dari penelitian terdahulu dengan judul “*Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*” oleh: Puspitosaripada Tahun 2011. Bahwa kualitas pelayanan publik konsep, dimensi dan indikator dalam pelayanan di PTSP. Hasil dan pembahasan aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik menunjukkan tumpang tindih dalam penerapan kebijakan. Korelasi peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengembangan model dalam upaya implementasi kebijakan pelayanan.

Sejalan teori dan penelitian terdahulu tersebut untuk mencapai tujuan akhir dari segala aktifitas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan UKM di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya kemudahan atas pendelagasian perizinan UKM kepada Pemerintah Kecamatan sehingga mendapat tanggapan dan respon yang tinggi secara positif dari para pelaku usaha karena adanya kemudahan surat izin usaha yang dapat diterbitkan secara gratis di Kantor Kecamatan Tamalanrea dalam waktu yang singkat. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dan dokumentasi tentang peningkatan jumlah populasi para pelaku UKM meningkat secara signifikan di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

## **b. Memaksimalkan Manfaat**

Secara teoritis dilihat dari fungsi dan tujuan serta manfaat dari pelayanan perizinan UKM terhadap pelaku usaha bahwa pemerintah menciptakan suatu sistem pelayanan perizinan yang sesuai tujuan pelayanan publik, dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan pembinaan dan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya penyederhanaan dan peningkatan pelayanan perizinan UKM yang memudahkan para pelaku usaha sehingga pelaku usaha kecil menengah secara langsung mendapat pengembangan modal usaha melalui pembinaan, jaminan perlindungan dalam berusaha sehingga pertumbuhan kewirausahaan di Kecamatan Tamalanrea Kota semakin meningkat dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, dari pelaku usaha kecil dapat ditingkatkan menjadi usaha menengah.

Menurut Ratminto & Atik (2005:5) Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan judul “*Kebijakan Badan Pelayanan Terpadu Dalam Pelayanan Satu Pintu atau Satu Atap (One Stop Service) Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi Di Kabupaten Sragen*” oleh: Ridwan, Mochammad pada tahun 2008. Bahwa dampak dengan keberadaan Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sragen dalam satu pintu atau satu atap (*One Stop Service*) ternyata menimbulkan multi player efek yang sangat signifikan antara lain: peningkatan investasi, adanya penyerapan tenaga kerja di sektor industri, terjadi peningkatan jumlah perusahaan yang memiliki perizinan, peningkatan potensi fiscal, peningkatan pertumbuhan ekonomi.

Berdasarkan uraian tersebut, dengan adanya peningkatan secara administrasi maka pelayanan perizinan Usaha Kecil Menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea, memiliki dampak positif terhadap pelaku usaha kecil dan menengah. Hal ini dilihat dari jawaban responden (pelaku usaha) yang positif atas manfaat pelayanan yang diperoleh dan pelayanan yang telah diberikan sudah memenuhi standar pelayanan dan sesuai prosedur sehingga dapat dikatakan berjalan secara optimal. Namun demikian terkait jumlah aparat petugas/staf yang masih kurang sehingga kadang menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan perizinan UKM di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

## **2. Perspektif Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Makassar**

### **a. Prosedur Pelayanan**

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan: a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat; b. Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat; c. Memperpendek proses pelayanan; d. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan e. Memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Standar pelayanan berdasarkan Mempan No. 63 Tahun 2003 yaitu

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan cepat. Tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, dalam arti adanya kejelasan mengenai:
  - a. Persyaratan pelayanan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - b. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurunwaktu yang telah ditentukan

4. Akurasi; produk layanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; dalam hal keamanan berarti mulai proses sampai produk layanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan pelayanan secara administratif (pencatatan, dokumentasi, dan tagihan).
6. Tanggungjawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan yang timbul.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses; tempat, lokasi dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberi layanan harus bersikap disiplin, santun, serta ikhlas.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung pelayanan.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, dan Kesamaan hak. Berkaitan dengan hal itu, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gumilang Denden Saputra pada Tahun 2014 yang berjudul: *Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Pada Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar*, menjelaskan bahwa secara keseluruhan indikator kualitas pelayanan yang teridirin atas trasnparansi, akuntabilitas, kondisional partisipatif kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban sudah akuntabilitas danpartisipatif perlu di tingkatkan.

Berkaitan dengan teoritis dan hasil penelitian terdahulu yaitu sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara prosedur pelayanan perizinan UKM yang terdapat di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar, yaitu sudah berjalan secara transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, dan Kesamaan. Seihngga pelayanan yang ada dianggap sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tujuan dasar pelayanan publik secara efektif.

#### **b. Sarana dan Prasarana**

Moenir (2009:119) menyatakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan

dengan organisasi kerja. Dari pengertian sarana yg di katakan Moenir tersebut jelas memberi petunjuk sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut. Adalah peralatan pembantu atau juga peralatan utama, dan kedua alat tersebut berfungsi untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin di capai.

Berdasarkan uraian dan teori tersebut, sejalan dengan sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan perizinan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang terdapat di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar yaitu sudah dilengkapi fasilitas pelayanan yang berbasis komputer yang didukung dengan sarana seperti fasilitas Komputer, Leptop ruangan (ruangan tunggu/loket antrian), jaringan wifi/koneksi internet, Meja, Kursi, Sofa, WC, TV dan petugas pelayanan dalam hal ini Kasi Ekonomi, Pembangunan dan Manajemen Informasi Kantor Kecamatan Tamalanrea selaku pelaksana pelayanan perizinan UKM. Namun demikian dari hasil penelitian telah ditemukan bahwa sarana dan prasarana tersebut masih perlu ditingkatkan dan dilengkapi dengan fasilitas yang cukup terutama perbaikan dan peningkatan kapasitas akses jaringan koneksi internet yang sering mengalami gangguan dan loket antrian yang masih manual.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Di Kantor Kecamatan Tamalanrea, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Optimalisasi tujuan pelayanan perizinan Usaha Kecil Menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar yaitu dapat dikatakan optimal karena dari segi pelayanan mendapat respon positif yang tinggi dari pelaku UKM dan jumlah populasi pelaku UKM di Kecamatan Tamalanrea meningkat secara signifikan. Adanya legalitas kepastian hukum UKM dan pembinaan, pengembangan, pengawasan dan perlindungan usaha. Sehingga pelayanan perizinan UKM yang ada di Kecamatan Tamalanrea sudah tergolong efektif.
2. Perspektif sistem pelayanan perizinan Usaha Kecil Menengah pada Kantor Kecamatan Tamalanrea yaitu secara prosedur sudah memenuhi dan sesuai dengan standar pelayanan dan tujuan pelayanan publik, namun. Sedangkan dari segi sarana dan prasarana tergolong memadai namun pengadaan fasilitas masih perlu ditingkatkan khususnya kapasitas jaringan koneksi internet dan loket antrian yang manual.

#### **B. Saran**

1. Untuk mencapai tujuan pelayanan yang lebih optimal, maka perlu adanya peningkatan akses informasi yang berbasis online dan penambahan jumlah

personil/staf yang dapat menunjang kelancaran pelayanan perizinan Usaha Kecil Menengah yang lebih efektif.

2. Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif, maka perlu pengadaan fasilitas yang lebih lengkap dari segi sarana dan prasaran terutama peningkatan koneksi akses jaringan internet dan loket antrian yang masih memakai sistem manual



## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi. 2010. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Agung, Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan. Anonim. 2019.
- Atep Adya Barata. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Alex Media Kompetindo
- Bandung Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen, Karakter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Boediono,B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Hanif Nurcholis, 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo. Jakarta.
- Hardiansyah. 2010. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Maman, Rachman. 1999. *Manajemen Kelas*. Jakarta: Depdiknas, Proyek Penyidikan Guru SD. CV.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umumdi Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umumdi Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung
- Pasolong , Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Ridwan, HR. 2007, dalam bukunya *Hukum Admnistrasi Negara*. Yogyakarta: UII Pres
- Ridwan, Juniarso dan Ahmad Sodik Sudrajat. 2019, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa.
- Rukman, Mullins. 2006. *Efektifitas Kerja Karyawan Bandung*. Budi Mulia
- Sinambel, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumin Aksara

- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sorre, U.B. dkk. 2017. *Pedoman Standar Penulisan Proposal Penelitian Skripsi dan Jurnal*. Makassar: fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugioyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syukri, AgusFanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: KreasiWacana.
- Tangklisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia Widia. Jakarta
- Tirta Nugraha, DKK. 2010. *Reformasi Pelayanan Perizinan dan Pembangunan Daerah, Cerita Sukses*.

#### **SUMBER INTERNET :**

- <http://www.transparansi.or.id> di akses pada tanggal 28 April 2019
- <http://dikson.blogspot.com> di akses pada tanggal 28 April 2019 Anonim. 2019. *Wawancara dan Pengambilan Data*.
- <http://usaha-umkm.blog.com/tag/ciri-ciri-umkm/>
- [www.ypid.or.id](http://www.ypid.or.id) di akses pada tanggal 28 April 2019

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Peraturan walikota Makassar No. 65 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan memberi izin usaha mikro dan kecil kepada camat
- Peraturan presiden Ri No. 98 tahun 2014 Tentang perizinan Usaha mikro kecil dan menengah
- UU No.24 tahun 2006. Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- UU No. 25. Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

UU No.25 Tahun 2009.Tentang PelayananPublik

UU RI No. 17 tahun 2013.Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



Lampiran 1, Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian

Judul Penelitian :

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA KECIL MENENGAH PADA  
KANTOR KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR**

**1. Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana Optimalisasi Tujuan Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar ?
- b. Bagaimana Perspektif Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar ?

**2. Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui Optimalisasi Tujuan Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar
- b. Mengetahui Perspektif Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar

**3. Fokus Penelitian**

- a. Optimalisasi Tujuan Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar
- b. Perspektif Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar

**4. Informan Penelitian**

- a. Pemerintah
  - 1) Kepala Camat Tamalanrea 1 orang

- 2) Sekcam 1 orang
- 3) Kasi Ekonomi dan Pengembangan Kecamatan Tamalanrea 1 orang
- 4) Staf/Petugas Pelayanan Perizinan UKM 1 Orang

b. Masyarakat

- 1) Pelaku Usaha Kecil Menengah 5 Orang

**TABEL MATRIKS UNTUK PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN**

<b>NO</b>	<b>RUMUSAN MASALAH</b>	<b>FOCUS PENELITIAN</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SUMBER INFORMAN</b>	<b>TEKNIK PENGUMPULAN DATA</b>
1	Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah di kantor kecamatan tamalanrea kota Makassar	Optimalisasi Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah di kantor kecamatan tamalanrea kota makassar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meminimumkan usaha</li> <li>2. Memaksimalkan Manfaat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Camat</li> <li>2. Sekretaris Camat</li> <li>3. Kasi Ekonomi dan pengembangan staf</li> <li>4. staf</li> <li>5. Pelaku Usaha Kecil dan Menengah</li> </ol>	Observasi Wawancara Penelusuran data online Dokumentasi
2	Bagaimana Perspektif Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar	Perspektif Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur Pelayanan</li> <li>2. Sarana dan Prasarana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Camat</li> <li>2. Sekretaris Camat</li> <li>3. Kasi Ekonomi dan pengembangan staf</li> <li>4. staf</li> <li>5. Pelaku Usaha Kecil dan Menengah</li> </ol>	Observasi Wawancara Penelusuran data online Dokumentasi

Lampiran 2, Pedoman Wawancara ( *Interviiew Guide* Penelitian

Judul Penelitian :

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA KECIL MENENGAH PADA  
KANTOR KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR**

A. Optimalisasi tujuan Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah

1. Meminimumkan Usaha

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan Usaha Kecil Menengah di Kantor Kecamatan Tamalanrea dalam mencapai tujuan yang optimal ?

2. Memaksimukkann Manfaat

- a. Bagaimana manfaat pelaksanaan pelayanan perizinan di Kantor Kecamatan Tamalanrea?

B. Perspektif Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah

1. Prosedur Pelayanan

- a. Bagaimana Prosedur Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Pada kantor Kecamatan Tamalanrea ?

2. Prespektif Sistem Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah

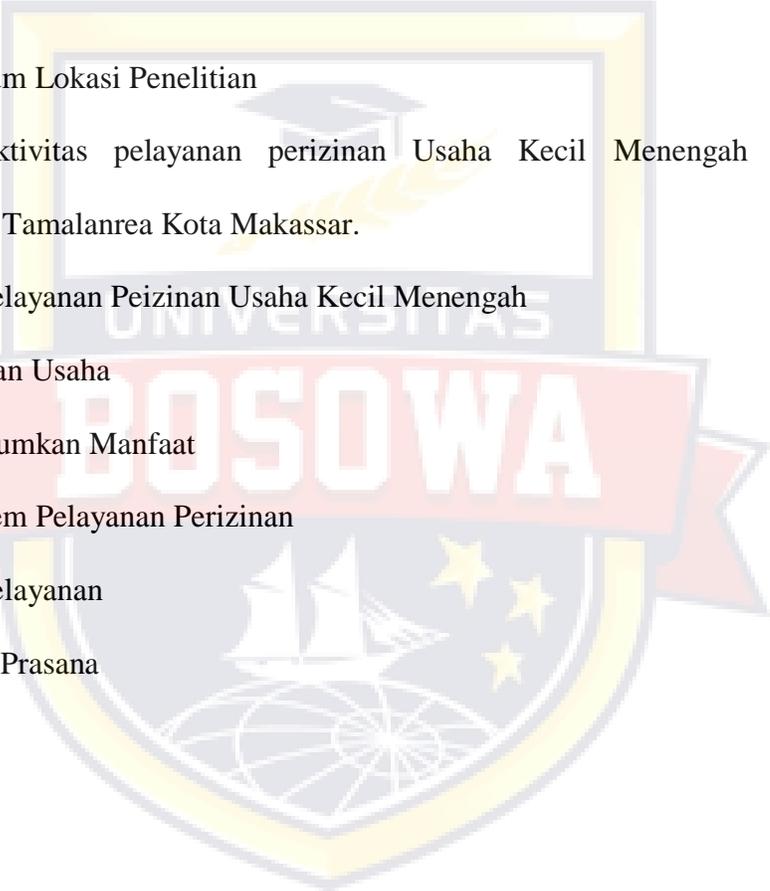
- a. Bagaimana Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Tamalanrea ?

Lampiran 3, Panduan Observasi

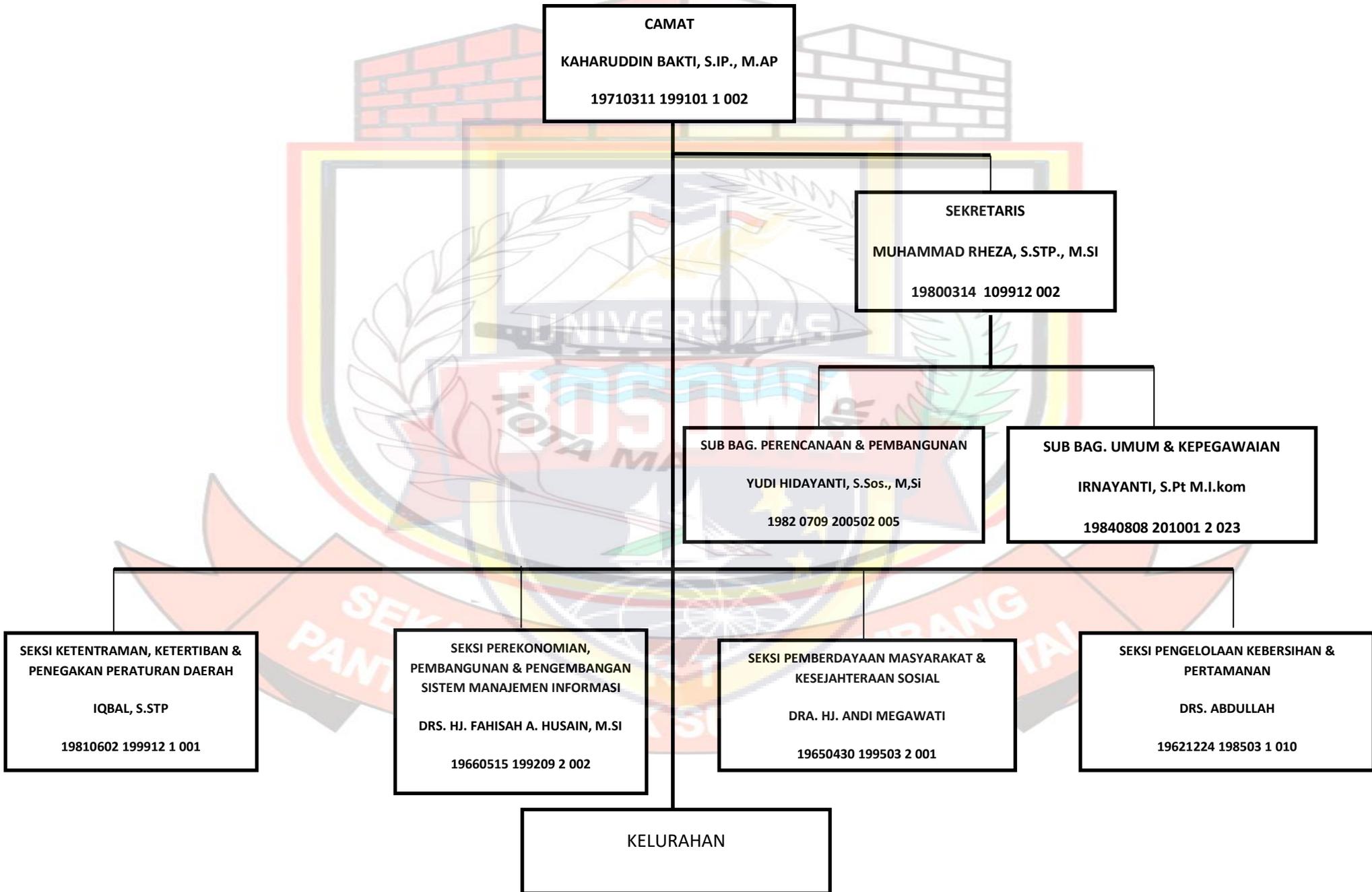
Judul Skripsi :

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA KECIL MENENGAH PADA  
KANTOR KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR**

**PANDUAN OBSERVASI**

1. Observasi Umum Lokasi Penelitian
    - a. Profil Efektivitas pelayanan perizinan Usaha Kecil Menengah Pada Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.
  2. Optimalisasi Pelayanan Peizinan Usaha Kecil Menengah
    - a. Meminimkan Usaha
    - b. Memaksimumkan Manfaat
  3. Perspektif Sistem Pelayanan Perizinan
    - a. Prosedur Pelayanan
    - b. Sarana dan Prasana
- 

# Struktur Organisasi Kecamatan Tamalanrea





Wawancara dengan KASI Perekonomian, Pembangunan dan Pengembangan Sistem Manajemen Informasi



Wawancara dengan Staf di Kantor Kecamatan Tamalanrea



Kantor Kecamatan Tamalanrea Makassar



Papan Informasi Jenis-Jenis Pelayanan di kantor Kecamatan Tamalanrea Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111  
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867  
Email : [Kesbang@makassar.go.id](mailto:Kesbang@makassar.go.id) Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 10 September 2019

K e p a d a

Nomor : 070/3696 -II/BKBP/IX/2019  
Sifat :  
Perihal : Izin Penelitian

Yth. CAMAT TAMALANREA  
KOTA MAKASSAR

Di -

MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Dekan Fisip Universitas Bosowa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : A. 166/FSP/Unibos/IX/2019 Tanggal 06 September 2019, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : **MUH. ANGSAR BUGIS**  
NIM / Jurusan : 4515021021 / Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa(S1) / Univ. Bosowa  
Alamat : Jl. Urip Sumoharjo Km. 4, Makassar  
Judul : **"EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA KECIL MENENGAH PADA KANTOR KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR"**

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka *Penyusunan Skripsi* sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal **10 s/d 30 September 2019**.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat **menyetujui** dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

A. n. WALIKOTA MAKASSAR  
KEPALA BADAN,

  
**Ir. H. JAMAING, M.Sc**

Pangkat : Pembina Tk. I

NIP. : 19601231 198003 1 064

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
3. Dekan Fisip Univ. Bosowa Makassar di Makassar,
4. Mahasiswa yang bersangkutan;



# PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN TAMALANREA

Jalan Perintis Kemerdekaan Nomor 116 Kode Pos 90245 Makassar  
Tlp./Fax. +62411 9231775 e-Mail : kec\_tamalanrea@yahoo.com



## SURAT KETERANGAN

Nomor : 40/KCT/100/IX/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini, Camat Tamalanrea Kota Makassar menerangkan bahwa Mahasiswa (i) tersebut dibawah ini :

Nama : **MUH. ANGSAR BUGIS**  
NPM/Jurusan : 4515021021/ Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa S1 Universitas Bosowa

Benar telah melaksanakan penelitian di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar pada Tanggal 10 s/d 30 September 2019 dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

**"EFEKTIFITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA KECIL MENENGAH PADA KANTOR  
KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR "**

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 23 September 2019  
a.n. **C A M A T,**  
Kasi Pemerintahan Kinerja  
Lurah RT dan RW



**MIRIAM NOVITA, S.STP, M.Si**

Pangkat : Penata Tk.1

Nip : 19801106 19912 2 001



MUHAMAD ANGSAR BUGIS, dilahirkan di Kota Tual Maluku Tenggara pada Tanggal 15 Oktober 1997. Anak ke 6 dari 7 bersaudara dari Pasangan Muslimin dan Darmawati. Peneliti menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di Madrasah Ibtidaiyah Itiqomah Ngadi Kota Tual pada Tahun 2009 dan pada tahun itu pula peneliti

melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Dullah Utara Kota Tual dan selesai pada tahun 2012, selanjutnya peneliti melanjutkan ke SMKN 1 Langgur Maluku Tenggara dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015 peneliti kembali melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi tepatnya di Universitas Bosowa Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara, dan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) pada tahun 2019.