

JGLP

Journal of Governance and Local Politics

Journal of Governance and Local Politics (JGLP)	Vol. 4	No. 2	Page 125-223	November 2022	ISSN 1684-9992
---	--------	-------	--------------	---------------	----------------



Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Irfan B¹, Dedy Herianto², Badu Ahmad³

¹ STISIP 17-8-1945 Makassar, l. A. P. Pettarani No.72, Makassar, Sulawesi Selatan

² Universitas Pancasakti Makassar, Jl. Andi Mangerangi No.73, Makassar, Sulawesi Selatan

³ Universitas Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan No. KM.10, Makassar, Sulawesi Selatan

Corresponding Author: irfanbasvo20@gmail.com

Keyword:

Service Standard;
Public;
Public Service.

Abstract: *The application of public service standards is very important in public services, especially the issuance of trading business licenses at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service Office. This study aims to describe the application of public service standards in the process of issuing trading business permits. The method used in the study is a qualitative method which is carried out to understand the phenomena experienced by the research subjects. Informants in this study were officers and the public who applied for a trading business license at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service Office. Data collection techniques are interviews, observation, literature study and documentation. Data analysis techniques were carried out through data reduction, data presentation and data verification. The results of the study indicate that compliance with the guidelines for public service standards at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service Office is seen from various indicators including; requirements, system mechanisms and procedures, service period, service fees, facilities and infrastructure, as well as handling complaints, suggestions and inputs in the issuance of trading business licenses have not met service standards properly. Suggestions in this study are the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service Office needs to periodically update the application and perform maintenance on existing facilities.*

Kata Kunci:

Standar Pelayanan;
Publik;
Pelayanan Publik.

Abstrak: Penerapan standar pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan publik utamanya penerbitan surat izin usaha perdagangan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan standar pelayanan publik dalam proses penerbitan izin usaha perdagangan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif yang dilakukan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian. Informan pada penelitian ini adalah petugas dan masyarakat yang mengajukan surat izin usaha perdagangan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap pedoman standar pelayanan publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dilihat dari berbagai indikator diantaranya; persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan belum memenuhi standar pelayanan dengan baik. Saran dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar perlu melakukan update secara berkala pada aplikasi serta melakukan pemeliharaan terhadap fasilitas yang ada.

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan publik adalah proses penyediaan dan pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memudahkan berbagai kepentingan publik. Kegiatan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan publik sangat dibutuhkan manusia termasuk pelayanan pada aspek yang mendasar yaitu pemenuhan kebutuhan primer. Salah satu yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan publik adalah kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sebagai penyedia jasa layanan kepada masyarakat pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, oleh sebab itu untuk meningkatkan dan menjamin penyedia pelayanan yang sesuai dengan asas- asas umum pemerintah serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam pelayanan publik, maka dibuatlah pedoman standar pelayanan publik yang tertuang dalam Undang- undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi no 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. (Permenpan-RB, 2009)

Standar pelayanan publik merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik agar tidak terjadi maladministrasi. Dengan adanya standar pelayanan, masyarakat dapat mengetahui standar informasi yang meliputi waktu dan biaya yang akan dialokasikan, prosedur dan alurnya juga jelas serta memiliki pelayanan pelaporan atas ketidakpatuhan terhadap peraturan dan pelayanan yang ramah oleh para birokrat yang menjadi garda terdepan dalam menyediakan layanan. (Permenpan- RB, 2009).

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

Tabel 1. Penilaian Kepatuhan Publik Ombudsman RI Sul-Sel

Data Penilaian Ombudsman RI SulSel (dalam periode tahun)		
2017	2018	2019
97,50 %,	100%	74,00%.

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI SulSel 2017- 2019

Standar pelayanan dalam perizinan usaha perdagangan mengalami inkonsistensi yang besar sejak setahun terakhir. Olehnya penting untuk peneliti melakukan kajian terkait dengan analisis standar pelayanan publik dalam hal penerbitan surat izin usaha perdagangan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota makassar. Standar pelayanan publik dalam proses perizinan usaha perdagangan seharusnya diterapkan dengan baik dan konsisten oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar, tetapi pada data yang dipublikasikan oleh ombudsman perwakilan sulawesi selatan diatas menunjukkan bahwa pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar belum menerapkan dengan maksimal dan berkelanjutan standar pelayanan publik yang telah berlaku secara nasional.

Jika mengacu pada standar pelayanan publik yang telah berlaku secara nasional berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Publik seharusnya pemerintah Kota Makassar dalam hal ini dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sudah menerapkan standar tersebut dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan untuk mendorong tingkat perizininan yang tinggi sehingga berefek pada hasil pendapatan daerah dan pertumbuhan ekonomi masyarakat Kota Makassar, tetapi berdasarkan data Ombudsman perwakilan sulawesi selatan diketahui bahwa penerapan standar pelayanan

yang masih rendah. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis melakukan kajian terkait bagaimana penerapan standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Proses pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan seperti kajian yang telah dilakukan oleh (Kencana et al., 2019) sebagai bahan perbandingan dengan kajian yang sama tetapi lokasi penelitian yang berbeda yaitu di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dikatakan belum bisa dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator : Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), *Courtesy* (Sopan Santun), *Communication* (Komunikasi), *Credibility* (Jujur), *Security* yang mendapatkan hasil kajian bahwa KPPT Kota Palembang bisa dikatakan belum efektif dalam pelaksanaan kualitas pelayanan. Hal tersebut bisa dilihat dari target-target yang ditetapkan belum tercapai oleh KPPT Kota Palembang, meskipun tidak keseluruhan. Hal tersebut dapat dilihat dari segala keterbatasan yang ada di KPPT, sehingga belum optimal. Hal itu dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan yang belum terpenuhi. Hambatan- hambatan yang dihadapi oleh KPPT Kota Palembang dalam melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pelayanan masyarakat yang bergerak di bidang perijinan, khususnya penebitan Surat IZin Usaha Perdagangan (SIUP).

Hal ini menunjukkan bahwa kajian tentang pelayanan perizinan usaha perdagangan tidak selalu berjalan secara maksimal, ada beberapa hal yang dapat mendorong proses pelayanan menjadi maksimal, seperti yang dilakukan oleh (Maulana, 2021) dalam Penelitian dengan Judul Evaluasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, diketahui bahwa proses pelayanan yang dapat menghambat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor seperti anggaran yang terbatas, kekurangan SDM yang menempati PTSP, kurang adanya fasilitas yang mendukung, seperti komputer dan portal jaringan komunikasi (*Network*) antar unit kerja dan UPT daerah. Sedangkan yang dapat mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat disebabkan faktor seperti adanya kepercayaan yang tinggi dari publik, dan UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 3 yang membahas tentang mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Dari beberapa hasil kajian diatas diketahui bahwa proses pelayanan dapat dipengaruhi oleh banyak hal, dan yang paling utama adalah penerapan standar pelayanan publik yang berlaku secara nasional yaitu Undang- undang no 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjadi alat ukur dan batasan dalam standar minimal pelayanan publik di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu.

Menurut Undang- undang no 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memaparkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun menurut Prasojo (Ahmad, 2018) pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Pendapat Donald (Handoyo, 2012) pelayanan memiliki arti kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak, tidak berwujud, tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan proses produksi tidak terkait dengan produk fisik. Pelayanan atau *service* ini pada dasarnya merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Begitu pula pandangan Ibrahim (Handoyo, 2012) yang menyatakan bahwa pelayanan mencakup berbagai informasi yang diinginkan pelanggan, tindakan yang sulit ditangkap dan diukur secara akurat, sangat sensitif dan tidak dapat diprediksi dan sangat bergantung pada nilai yang dipertimbangkan pelanggan untuk apa yang mereka terima dianggap tepat. Menurut Kotler dalam Sinambela (2010) pelayanan adalah setiap

kegiatan yang menguntungkan dan memberikan kepuasan dalam suatu kelompok atau badan, walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Terkait pelayanan yang berupa barang dan jasa publik, menurut (Mulyadi, 2016) *Public goods* (barang/ jasa publik) adalah barang dan jasa yang derajatnya eksklusif dan derajat keterhabisannya sangat rendah, atau dapat juga diartikan barang dan jasa yang dihasilkan oleh pemerintah yang mana sifat penggunaannya tidak bisa dilakukan pemisahan untuk orang – orang tertentu saja, biasanya barang- barang publik tidak diperjual belikan melalui mekanisme pasar yaitu tidak ada titik temu penjual (*supply*) dan pembeli (*demand*).

Dalam memberikan pelayanan publik, birokrasi memiliki peran yang sangat penting, Ahmad (Kamaruddin Sellang, 2016) mengemukakan bahwa berkenaan dengan upaya pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi telah memberikan andil yang besar. Peran birokrasi yang demikian besar inilah yang dimaknai sebagai birokrasi pemerintah. Karena peran yang sangat besar, etika pelayanan harus diutamakan. Menurut Denhardt (Keban, 2008) etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan professional standart (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik menurut (Handoyo, 2012) dapat dilakukan dengan tiga cara. Pertama, pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Kedua, pelayanan terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan secara individual oleh penyedia layanan atas dasar pendelegasian wewenang dari penyedia layanan lain yang bersangkutan. Ketiga, pelayanan terpadu. Dalam hal ini terdapat dua jenis pelayanan yaitu pelayanan terpadu satu atap dan pelayanan terpadu satu pintu. Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan di satu tempat yang mencakup berbagai jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui banyak pintu.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (dalam Ahmad, 2018) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, meliputi: a) Penetapan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya mengacu pada standar untuk produk layanan, tetapi juga praktik layanan standar yang terkait dengan pemberian layanan berkualitas. Standar dapat menunjukkan kinerja layanan, b) Terbuka terhadap segala kritik dan saran, serta keluhan dan memberikan segala informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyedia layanan harus memiliki berbagai alat yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik atau saran, dan harus menyediakan berbagai informasi yang secara proaktif dibutuhkan oleh komunitas pelanggan, c) Memperlakukan semua orang secara adil sebagai pelanggan. Dalam menyediakan barang jasa tertentu dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberi pilihan, pengertian keadilan sebanding dengan tarif yang dibayarkan, d) Mempermudah akses ke seluruh komunitas pelanggan. Unit layanan masyarakat yang disediakan oleh penyedia layanan harus benar-benar dapat diakses oleh masyarakat pelanggan, e) Untuk memperbaiki sesuatu dalam proses layanan, jika ada perbedaan dalam hal pemberian layanan, jika ada perbedaan atau tidak adanya, setiap lini personel layanan di tingkat mana pun yang mengetahui perbedaan tersebut harus segera memperbaikinya sesuai dengan kemampuan mereka sendiri, atau jika mereka tidak dapat menyelesaikan masalah, maka wajib memberitahukan kepada atasannya tentang penyimpangan tersebut, f) Manfaatkan semua sumber daya yang digunakan untuk melayani komunitas pelanggan secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas dan ekonomi, maka penggunaan sumber daya yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria tersebut, g) Mencari pembaruan dan meningkatkan kualitas layanan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima (*Service of Excellent*), penyelenggara pelayanan publik harus meningkatkan standar kompetensi penyelenggara pelayanan publik sesuai bidang tanggung jawabnya. Hal ini dapat dilakukan melalui pendidikan, pelatihan dan sosialisasi. Standar kompetensi penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat dipenuhi melalui sistem rekrutmen dengan kualifikasi standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pelaksanaannya (Putra, 2019).

Selain peningkatan kapasitas penyelenggara pelayanan publik, pedoman standar pelayanan juga sangat penting untuk menjadi sumber rujukan pelayanan oleh penyelenggara.

komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik kemudian diperjelas dalam Peraturan menteri pemberdayaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan menjelaskan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi: 1) Persyaratan, 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur. 3) Jangka waktu pelayanan. 4) Biaya/tariff. 5) Produk pelayanan. 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Penyelenggara berkewajiban merumuskan dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan operator, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Dalam mengembangkan dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara memiliki kewajiban untuk melibatkan masyarakat dan pihak terkait. Partisipasi masyarakat dan para pihak tidak diskriminatif, berkaitan langsung dengan jenis pelayanan, berorientasi pada kompetensi dan keseimbangan serta memperhatikan keberagaman (Ratminto, dkk, 2017: 20) yang juga menuliskan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : a) Persyaratan, b) Sistem, mekanisme dan prosedur, c) Jangka waktu pelayanan, d) Biaya pelayanan, e) Sarana dan prasarana, f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mendeskripsikan dan menggambarkan tentang standar pelayanan yang digunakan dalam penegajian surat izin usaha perdagangan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar. Penelitian melakukan pengumpulan data primer berupa wawancara dan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan informan maupun melalui pengamatan langsung dan melakukan kajian data sekunder berupa data fasilitas fisik, serta dokumen-dokumen pendukung lainnya yang dapat memperkuat hasil penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, dokumentasi, wawancara. Dalam wawancara, penulis lebih banyak melakukan wawancara kepada masyarakat yang mengajukan surat izin usaha perdagangan sebab masyarakat yang secara langsung merasakan penerapan standar pelayanan publik tersebut, selain itu pegawai yang bertugas khusus dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan pengumpulan data, setelah selesai pengumpulan data maka selanjutnya tahap reduksi data yang diperoleh dari lapangan, tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data yang mendukung tahap pengumpulan data. Pengabsahan data yang terdiri dari triangulasi sumber yang membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berada dalam penelitian kualitatif.

HASIL DAN DISKUSI

Penerapan standar pelayanan publik berdasarkan komponen standar pelayanan publik menurut (Ratminto, dkk) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam pengajuan surat izin usaha perdagangan dengan indikator meliputi: a) Persyaratan, b) Sistem, mekanisme, dan prosedur, c) Jangka waktu pelayanan, d) Biaya pelayanan, e) sarana dan prasarana, f) penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam pengajuan surat izin usaha perdagangan.

a) Persyaratan

Komponen persyaratan merupakan hal substansial yang harus dipenuhi dalam pengajuan perizinan usaha perdagangan. Persyaratan dapat di akses dengan menggunakan aplikasi, serta

layar informasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa persyaratan yang terdapat di aplikasi tidak sama dengan yang ada di layar informasi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar serta kebutuhan berkas untuk pengajuan surat izin usaha perdagangan, hal tersebut sesuai hasil wawancara dengan masyarakat yang mengajukan perizinan usaha perdagangan sebagai berikut :

“Persyaratan perizinan usaha perdagangan untuk lebih jelasnya saya datang ke loket pelayanan untuk menanyakan dengan jelas sebab jika menggunakan persyaratan di aplikasi tidak lengkap dan kadang harus kembali untuk mengurus persyaratan yang lain, itu membuat pengurusan sangat lama hanya untuk sekedar mengurus berkas” ungkap MI

“Waktu melakukan pengajuan proses surat usaha perdagangan, saya datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sebab ketika searching di aplikasi yang disediakan tetapi persyaratan disana tidak sesuai dengan yang diminta petugas saat melakukan pengajuan berkas” ungkap KH

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa dalam pengajuan penerbitan surat izin usaha perdagangan tidak ada sinkronisasi persyaratan pada fasilitas yang tersedia yaitu aplikasi, layar informasi dan brosur pada pengajuan pelayanan. Adapun berkas yang dimaksud adalah untuk perizinan usaha perdagangan perorangan tidak tercantum rekomendasi dari kelurahan dan kecamatan, izin mendirikan bangunan dan pajak bumi bangunan terakhir, sedangkan untuk CV tidak tercantum rekomendasi dari kelurahan dan kecamatan, Bpjs Ketenagakerjaan dan izin mendirikan bangunan serta pajak bumi bangunan terakhir serta untuk PT tidak tercantum rekomendasi kelurahan dan kecamatan, Bpjs ketegakerjaan Npwp perusahaan, izin mendirikan bangunan dan pajak bumi bangunan tahun terakhir. Kecanggihan teknologi nyatanya tidak selalu beriringan dengan perkembangan “*update*” persyaratan yang terdapat dalam layar informasi.

Hal yang sama juga dalam (Irawan et al., 2020) yang mendapatkan hasil penelitian bahwa Kecanggihan teknologi maupun tingginya kualitas teknologi pemerintah ternyata tidak menjamin bahwa instrumen tersebut akan digunakan oleh masyarakat sebagai users. Banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut salah satunya adalah adanya kesenjangan digital (*digital divide*) dan rendahnya literasi digital (*digital literacy*) di antara masyarakat. Hal yang sama juga dialami oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda di mana masyarakat belum maksimal dalam memanfaatkan pelayanan daring yang disediakan. Untuk itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda berinovasi dengan menggunakan media video tutorial dalam pelayanan permohonan izin berbasis daring. Konten dari video tutorial tersebut antara lain cover depan yang berisikan informasi terkait judul video tutorial, informasi terkait berkas persyaratan, tahapan dalam pembuatan akun, tahapan pemilihan kategori perizinan, tahapan login akun ke portal DPMPTSP, tahapan pengisian borang formulir permohonan, dan tahapan unggah berkas/dokumen persyaratan. Selain itu video tutorial ini juga disertai dengan teks dan audio pendukung yang bertujuan untuk lebih memudahkan pengguna/masyarakat. Inovasi DPMPTSP Kota Samarinda ini merupakan upaya untuk meningkatkan digital literacy masyarakat Kota Samarinda yang sekaligus berimplikasi positif dalam peningkatan penggunaan pelayanan daring yang disediakan.

Berdasarkan hal tersebut, Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah menerapkan hal yang sama yaitu memaksimalkan teknologi video persyaratan tetapi juga belum maksimal. Dapat disimpulkan bahwa komponen standar pelayanan yaitu persyaratan belum terpenuhi dengan baik dalam pengajuan surat izin usaha perdagangan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar disebabkan oleh tidak ada persyaratan yang lengkap serta sinkronisasi persyaratan pada Aplikasi *dpmpstp.bintang5-makassar.com*, brosur dan layar informasi yang belum sinkron meskipun menggunakan teknologi yang memadai.

b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan substansi alur dan prosedur yang telah dibakukan dalam pelayanan, dalam proses pelayanan, masyarakat yang mengajukan perizinan usaha perdagangan harus mengikuti alur yang telah ada. Berdasarkan hasil penelitian prosedur sudah tersedia tetapi belum diketahui dengan baik oleh masyarakat yang mengajukan perizinan disebabkan karena ketersediaan akses informasi yang tidak komprehensif dan tersedia setiap saat. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan petugas sebagai berikut :

“Pengajuan Perizinan kebanyakan masyarakat datang mendaftar secara langsung, padahal mereka dapat mengakses dari rumah masing- masing, selain itu di aplikasi sendiri belum tersedia fitur alur pelayanan tersebut disebabkan karena tidak ada update fitur di aplikasi tersebut, itu juga menurut pengakuan kepala seksi kami” ujar MT (Petugas penerbitan surat izin usaha perdagangan)

Selain itu, masyarakat yang mengajukan penerbitan surat izin usaha perdagangan juga memberikan pernyataan yang sama, sebagai berikut :

“Dalam mengurus izin usaha perdagangan, saya langsung bertanya secara langsung kepada petugas terkait mekanisme dan prosedurnya sebab browsing di aplikasi tidak ada, membaca di sumber informasi yang lain juga tidak tersedia” ungkap DR

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa alur pelayanan tidak terdapat di aplikasi, dan layar informasi yang tidak memiliki tampilan yang baik serta brosur pelayanan yang tidak tersedia setiap saat. Dalam proses pelayanan untuk memaksimalkan pelayanan dengan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, minimal dapat ditinjau dari dua hal, yaitu ketersediaan informasi dari penyedia layanan baik berupa di aplikasi serta sumber daya manusia pemberi pelayanan sebagai pihak yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang mengajukan pelayanan. Hal yang sama diungkapkan oleh (Ibie, 2021) bahwa Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan jika dilihat dari aspek kinerja aparatur adalah kurangnya sumber daya manusia (Pegawai) administrasi, dan adanya petugas yang belum memahami tugasnya.

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa komponen standar pelayanan publik terkait sistem, mekanisme dan prosedur belum diterapkan dengan baik oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar disebabkan karena sumber informasi yang masih terbatas, tumpang- tindih persyaratan yang mengakibatkan tidak jelasnya sistem, mekanisme dan prosedur proses pelayanan perizinan usaha perdagangan dan sumber daya manusia (pegawai) yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang belum cakap dalam mendesain sistem informasi yang baku serta dapat dipahami oleh masyarakat.

c) Jangka waktu pelayanan

Dalam proses pelayanan surat izin usaha perdagangan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar jangka waktu pelayanan maksimal empat belas hari, tetapi berdasarkan temuan dalam penelitian diketahui bahwa jangka waktu empat belas hari pelayanan belum berjalan dengan baik, bahkan pada prakteknya tidak ada pelayanan yang memenuhi kualifikasi standar waktu yang telah ditetapkan. Jangka waktu pelayanan dalam proses perizinan usaha perdagangan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar paling cepat 16 hari waktu kerja. berdasarkan data pengajuan penerbitan surat izin usaha perdagangan diketahui jangka waktu pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2. Jangka waktu pengajuan Surat Izin Usaha Perdagangan

Nama	Tanggal pengajuan	Tanggal selesai	Waktu Pelayanan	Keterangan
KH	08/07/2020	07/08/2020	22 hari	Selesai

MI	09/07/2020	01/09/2020	38 hari	Selesai
RZ	18/08/2020	09/09/2020	16 hari	Selesai
SC	13/11/2019	18/12/2019	25 hari	Selesai
DR	05/11/2019	03/01/2020	43 hari	Selesai
PMS	06/11/2019	09/12/2019	23 hari	Selesai

Sumber: DPMPTSP Kota Makassar

Berdasarkan jangka waktu pelayanan surat izin usaha perdagangan diatas diketahui bahwa komponen standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan belum memenuhi standar pelayanan yang baik hal tersebut disebabkan karena jangka waktu pelayanan yang belum berjalan maksimal dan pada prakteknya jauh dari standar yang telah ditetapkan yaitu empat belas hari kerja tetapi berdasarkan selisih waktu pengajuan sampai penerbitan surat izin usaha perdagangan membutuhkan waktu tiga puluh hari. Hal ini sesuai dengan konsep efisiensi pelayanan terkait ketepatan waktu yang dijelaskan oleh Dwiyanto (Muhammad Sawir, 2020) yang mengungkapkan bahwa proses pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang dapat diketahui oleh publik berapa lama waktu yang dibutuhkan, jangka waktu setiap item pelayanan dan keterbukaan akses informasi yang berkala.

Pelayanan surat izin usaha perdagangan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota makassar sudah memiliki standar operasional prosedur terkait janka waktu pelayanan, tetapi yang terjadi adalah waktu yang dibutuhkan untuk terbitnya surat izin usaha perdagangan adalah bervariasi, sedangkan dalam standar operasional prosedur yang dimaksud adalah empat belas hari kerja, tetapi hasil temuan penelitian adalah waktu yang dibutuhkan melampaui batas waktu pelayanan dan masyarakat tidak memiliki kepastian waktu setiap jenis layanan yang diterima secara berkala.

d) Biaya pelayanan

Proses pelayanan publik dapat dikenakan biaya dalam pemberian pelayanan, hal ini untuk tetap menjamin ketersediaan sumber daya dalam proses pelayanan. Dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sesuai dengan ketentuan peraturan walikota Makassar no. 27 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu pasal 9 ayat 3 butir d menetapkan bahwa penerbitan surat izin usaha perdagangan tidak dikenakan biaya/ retribusi. Hal yang sama juga diungkapkan oleh petugas dan masyarakat yang mengajukan surat izin usaha perdagangan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sebagai berikut :

“Pelayanan disini tidak ada biaya, penerbitan surat izin usaha perdagangan masuk kategori pelayanan tidak wajib retribusi ” Ujar HR (Petugas penerbitan surat izin usaha perdagangan)

“Waktu melakukan proses perizinan tidak ada biaya retribusi, gratis sampai penerbitan surat izin usaha perdagangan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar” Ujar MI (Masyarakat yang mengajukan surat izin usaha perdagangan)

“Pada saat pengajuan untuk surat izin usaha perdagangan tidak ada biaya sampai proses penerbita” Ujar KH (Masyarakat yang mengajukan surat izin usaha perdagangan)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, diketahui bahwa penyelenggara pelayanan sudah menerapkan aturan terkait surat izin usaha perdagangan tidak dikenakan biaya retribusi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis regulasi terkait biaya retribusi penerbitan surat izin usaha perdagangan disimpulkan bahwa komponen standar pelayanan terkait biaya pelayanan dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sudah diterapkan dengan baik. Kepastian tidak adanya biaya

yang dikeluarkan oleh masyarakat ketika mengurus penerbitan surat izin usaha sesuai dengan regulasi yang ada.

e) Sarana dan prasarana

Standar pelayanan terkait sarana dan prasarana memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan publik sebab berkaitan dengan sumber daya dalam proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan surat izin usaha perdagangan sudah diupayakan hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan petugas dan masyarakat yang mengajukan surat izin usaha perdagangan sebagai berikut :

“Selaku penyelenggara selalu mengupayakan agar terpenuhi sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan yang berkualitas, untuk sarana dan prasarana dalam pengurusan penerbitan izin tentu menjadi focus kami, terlepas pemenuhan dan pemeliharaan terus diupayakan” Ujar MAG (Petugas dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar)

“Fasilitas di kantor ini saya kira sudah bagus, tetapi tentu masih butuh perawatan yang baik pada toilet yang tidak berfungsi dengan baik seperti air yang tidak berjalan serta aplikasi yang belum lengkap fitur alur pelayanannya, saya coba cari dan tidak ada” Ujar RZ

“Sarana dan prasarana di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota makassar khusus untuk brosur penerbitan surat izin usaha perdagangan tidak tersedia setiap saat atau tersedia terbatas” Ujar DR

Selain itu, data sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Sarana dan Prasarana penerbitan SIUP di DPMPSTP Kota Makassar

Jenis	Nama Sarana/ Prasarana	Jumlah
Sarana	Computer	6
	Portal aplikasi <i>dpmptsp.bintang5-makassar.go.id</i>	1
	Print / scan	2
Prasarana	Meja loket penerbitan SIUP	1
	Layar (ukuran besar)	2
	Layar (ukuran kecil)	2
	Ruang tunggu berAC	2
	Ruang tunggu anak	1
	Kursi ruang tunggu dan konsultasi	Kapasitas 15 orang
	Meja loket pelayanan	4

Sumber: DPMPSTP Kota Makassar

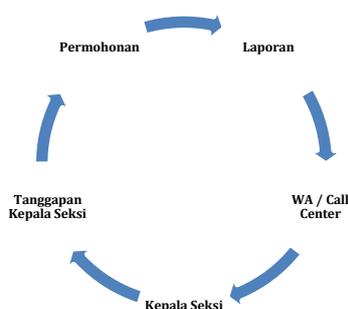
Berdasarkan informasi diatas diketahui bahwa sarana dan prasarana sudah cukup memadai untuk menunjang proses pelayanan dan digunakan dengan baik untuk kepentingan masyarakat dengan beberapa catatan untuk dilakukan pemeliharaan dan perawatan agar toilet dapat berfungsi dengan baik, serta melakukan pemeliharaan/ update aplikasi *dpmptsp.bintang5-makassar.go.id* untuk melengkapi fitur utamanya alur pelayanan ketika proses perizinan agar dapat diketahui sejak awal pengajuan penerbitan surat izin serta kepastian jangka waktu yang tertera dalam proses pelayanan. Hal yang sama juga dalam kajian yang dilakukan oleh (Nurhayati, 2020) bahwa proses pelayanan tidak hanya membutuhkan fasilitas fisik dan pendukung dalam

aplikasi, tetapi juga dukungan langsung, seperti tanda tangan elektronik pejabat kunci dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara rutin minimal tiga bulan sekali.

Berdasarkan hasil penelitian diatas diketahui bahwa komponen standar pelayanan terkait sarana dan prasarana sudah di terapkan dengan dengan baik dengan tersedianya fasilitas sarana yang dapat memudahkan proses layanan penerbitan surat izin usaha perdagangan dan prasarana yang dapat membuat nyaman masyarakat ketika proses pengurusan perizinan usaha perdagangan, akan tetapi catatan yang penting untuk diperhatikan adalah pemeliharaan pada sarana dan prasarana yang ada.

f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Pelayanan publik melibatkan banyak pihak, karakter dan lapisan sosial masyarakat serta jenjang pendidikan, hal ini tidak menutup kemungkinan untuk terjadinya kurang informasi atau bahkan ada pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan prosedur yang ada, maka perlu ada sarana agar masyarakat yang mengajukan perizinan dapat memberikan masukan, saran atau mengadukan terkait pelayanan yang kurang baik. Komponen standar pelayanan publik terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah tersedia, hal ini dapat dilihat pada tabel prosedur pengaduan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar berikut ini :



Gambar 1. Alur pengaduan DPMPTSP kota Makassar

Sumber : Wawancara petugas pengaduan DPMPTSP kota Makassar

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa proses pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar pada penerbitan surat izin usaha perdagangan sudah terdapat alur dan dijalankan selama ini oleh penyelenggara. Ketersediaan loket pengaduan sangat penting dalam penerapan standar pelayanan publik yang responsive terhadap kebutuhan masyarakat, keberadaan loket pengaduan pada dasarnya untuk memberikan fasilitas untuk masyarakat yang melakukan pengajuan tetapi terdapat kekeliruan dalam proses pelayanan publik. Serta ketersediaan kotak saran dan masukan menjadi komponen yang peting dalam proses pelayanan.

Dalam hal ini terkait penanganan pengaduan, masukan dan saran sudah dilakukan dengan baik dan berjalan dalam proses pengajuan surat izin usaha perdagangan di kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar. Dalam proses pelayanan yang penting sebagai bahan evaluasi adalah pelaporan masyarakat terhadap kekeliruan proses pelayanan publik, seperti yang diungkapkan oleh (Prasetyo, 2021) bahwa kepedulian terhadap penyelenggara pelayanan publik sangat penting dan berkontribusi dengan menerima pengaduan dari masyarakat tentang kekurangan dalam proses pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah terkait penerapan standar pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar dalam pengajuan surat izin

usaha perdagangan dapat disimpulkan bahwa komponen standar pelayanan publik belum berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari komponen a) persyaratan, b) system, mekanisme dan prosedur, c) jangka waktu pelayanan, masih belum berjalan dengan maksimal dan belum memenuhi komponen standar pelayanan publik, sedangkan, d) biaya pelayanan, e) sarana dan prasarana, f) penanganan pengaduan, masukan dan saran, belum terlaksana dengan baik dan hal ini masih dibutuhkan komitmen yang besar oleh penyelenggara pelayanan dalam akuntabilitas biaya pelayanan, terus melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana serta meningkatkan pelayanan pengaduan, masukan dan saran.

REFERENSI

- Ahmad, B. (2018). *Pelayanan publik teori dan praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik. Kebijakan Publik Deliberatif*. Semarang ; Widyakarya.
- Ibie, E. N. (2021). Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Gunung Mas. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.20527/jpp.v2i2.3124>
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 4(2), 135–145. <https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.135-145>
- Kamaruddin Sellang. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Kencana, N., Akbar, M. J., & ... (2019). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota *Jurnal Pemerintahan Dan ...*, 2(1), 35–40. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/649>
- Maulana, A. T. (2021). Evaluasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Badan Meteorologi, Klimatologi, Dan Geofisika. *Jurnal Signal*, 9(2), 296. <https://doi.org/10.33603/signal.v9i2.6283>
- Muhammad Sawir. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. CV Budi Utama. https://www.google.co.id/books/edition/Birokrasi_Pelayanan_Publik_Konsep_Teori/n5oCEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=WAKTU+PELAYANAN&pg=PA138&printsec=frontcover
- Nurhayati, H. (2020). *Pengaruh Persyaratan Perizinan , Prosedur Perizinan Dan Konsekuensi Perizinan Terhadap Perkembangan Usaha Mikro , Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kabupaten Sukabumi*. 319–328.
- Prasetyo, E. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Analysis of the Quality of Licensing Services through Online Single Submission at the Investment Service and One Stop Integrated Licensing Service in Binjai City*. 10(2), 710–727. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176>.
- Putra. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. 2017. *Laporan Hasil Inisiatif Tahunan*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia
- Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. 2018. *Laporan Inisiatif Tahunan*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia
- Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. 2019. *Laporan Inisiatif Tahunan*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Widoyoko, S. E.P. 2016. *Teknik penyusunan instrument penelitian*. Yogyakarta: pustaka Pelajar

- Yeremis, T Keban. (2008). *Enam Dimensi Srategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- _____. 2014. Peraturan Menteri Pemberdayaan aparatur sipil Negara dan reformasi birokrasi No 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan
- _____. 2009. Undang- undang RI No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Jakarta: Sekretariat DPR RI
- _____. 2020. *Panduan Pelayanan DPMPTSP Kota Makassar*. Makassar: Panduan DPMPTSP