

*Evy Novitasari Ibie* -  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

---

## ***NYULI***

---

Volume 2

Nomor 2, Oktober 2021

Halaman 70 - 135

---

### **Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas**

***Evy Novitasari Ibie***

*Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Kristen Palangka Raya*

*Email: evy.ibie14@gmail.com*

#### **Abstract**

The main problem in this study is show the performance of the government apparatus in the issuance of Surat Izin Usaha Perdagangan and factors that hinder the performance of SIUP publishing. The study aims to determine the actual situation and obtain a picture of the various issues that arise in the issuance of SIUP and to describe matters relating to the performance of government apparatus service to the community in the Gunung Mas district. The approach used is qualitative and descriptive research. Data collection techniques use two peoses of activities, namely interviews and documentation. While the analysis techniques used in this study are data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results shpwed that the performance of the government apparatus in the issuance of SIUP in the Gunung mas district trade service was quite good, because the characteristics or indikator of goog governance such as transparancy legal frameworks, in responding to various compleints by the public could be met properly, responsiveness of the needs and conditios of service had been implemented when there were complaints, effectiveness and efficiency by using availabel sources have been implemented, and accountability can be accounted for properly. The factors that hamper the performance of SIUP publishing service when viewed from the aspect of apparatus performance are the lact of human resources (employees) administration and the presence of officers who do not understand their duties, minimal and the existence of equipment that is damaged and has not been repaired or peplaced so it is felt that it has not been able to provide good governance for the community.

*Keywords: Performance Apparatus, Good Governance.*

Evy Novitasari Ibie -  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

### **Abstrak**

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Gunung Mas. Dan faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi dan memperoleh gambaran tentang berbagai persoalan yang muncul dalam penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. (2) Untuk mendeskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat di Kabupaten Gunung Mas. Pendekatan yang digunakan adalah Kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan dua proses kegiatan, yaitu wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Gunung Mas sudah cukup baik karena karakteristik atau indikator *good governance* seperti kerangka hukum, *transparency* dalam menanggapi berbagai keluhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik, *responsiveness* terhadap kebutuhan dan kondisi pelayanan sudah terlaksana ketika ada keluhan, *effectiveness* dan *efficiency* dengan menggunakan sumber yang tersedia sudah dijalankan, serta *accountability* bisa dipertanggung jawabkan dengan baik. (2) 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. Selain itu dari aspek kualitas pelayanan perizinan seperti sarana dan prasarana masih belum memadai dalam menunjang pekerjaan karena jumlahnya yang minim dan adanya peralatan yang rusak dan belum diperbaiki atau diganti, sehingga dirasakan belum cukup mampu memberikan pelayanan *good governance* yang baik kepada masyarakat.

*Kata kunci: Kinerja Aparatur, Good Governance.*

## **I. PENDAHULUAN**

Kinerja Aparatur Pemerintah sebagai pelayan publik saat ini masih banyak dikeluhkan masyarakat. Padahal sebagai abdi negara dan abdi masyarakat sosok aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintah yang efektif, efisiensi dan profesionalisme,

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

yaitu bekerja dengan keunggulan kompetitif dan memegang teguh etika birokrasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan dan keinginan masyarakat secara prima.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gunung Mas adalah Lembaga Pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan. Salah satu bentuk tugas pelayanan yang diberikan kepada masyarakatnya adalah pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan bagi masyarakat yang ingin berusaha.

Sejalan dengan itu sebagai organisasi yang dimiliki Pemerintah maka aparatur pemerintahnya harus mampu mengayomi serta menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dan sebagai abdi negara harus dapat mengaplikasikan apa yang menjadi komitmen sebagaimana tertuang dalam Panca Prasetya Korp Aparatur Sipil Negara. Dimana seorang Aparatur harus memiliki sifat loyalitas, dedikasi, integritas, kejujuran, keterampilan dan kemampuan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan oleh negara. Kesemuanya itu merupakan perwujudan pengabdian sebagai Aparatur Sipil Negara dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan.

Menurut Ismani (2003) bahwa citra Aparatur Sipil Negara akan sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk memiliki keunggulan dan mengembangkannya dalam pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini harus selalu diingat bahwa Aparatur Sipil Negara sebagai abdi masyarakat dan Abdi Negara tidak hanya dievaluasi secara formal oleh pemerintah tetapi juga perhatian dan penilaian masyarakat yang harus menjadi acuan untuk mampu memaknai tuntutan masyarakat, maka pemerintah perlu semakin didekatkan kepada publik sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin baik artinya bahwa pelayanan yang diberikan difokuskan pada usaha mendekatkan dan memperbaiki pelayanan pemerintah kepada masyarakat dengan melalui jalan pemotongan jalur birokrasi pelayanan sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses pelayanan publik terutama yang disampaikan oleh Pemerintah Daerah.

Dalam observasi yang dilakukan Peneliti terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

Gunung Mas menunjukkan bahwa, pelayanan dari aparatur pemerintahnya selama ini cenderung belum memperlihatkan kinerja yang optimal. Hal tersebut diatas dapat dikatakan mewakili keadaan umum sikap aparat pemerintah sebagai pelayan masyarakat saat ini yang masih rendah dan harus ditingkatkan lagi. Padahal selama ini aparat sudah dibekali pengetahuan dan petunjuk ketika menjadi seorang Calon Pegawai sampai diangkat menjadi Aparatur Sipil Negara (ASN). Beberapa persoalan tersebut apabila tidak segera dicarikan solusinya akan menyebabkan pandangan masyarakat terhadap kinerja aparat pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas menjadi kurang baik, khususnya dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan.

Pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada DPMPTSP semenjak 3 (tiga) tahun terakhir yaitu dari tahun 2017, 2018 dan 2019 mengalami penurunan yang cukup signifikan, terlihat bahwa jumlah izin yang diterbitkan seperti pada tabel berikut ini :

**Tabel Jumlah Penerbitan SIUP**

<b>Jenis Perizinan</b>	<b>Jumlah izin 2017</b>	<b>Jumlah Izin 2018</b>	<b>Jumlah Izin 2019</b>
Surat Izin Perdagangan (SIUP)	268	257	134

*Sumber: Laporan Kinerja DPMPTSP Kab Gunung Mas 2019*

Terjadinya penurunan angka tersebut antara lain disebabkan karena masih rendahnya kualitas kinerja dalam pelayanan pada bidang ini. Pentingnya penelitian tentang kinerja Aparatur dalam pelayanan publik ini dilakukan supaya keluhan-keluhan masyarakat dapat diatasi, karena inti dari pelayanan publik mempunyai tujuan akhir yang bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Berdasarkan data data tersebut di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

1. Bagaimanakah Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat menghambat Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas?

Dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, tulisan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas, serta untuk mendeskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan faktor-faktor yang menghambat Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas. Sedangkan manfaatnya diharapkan mampu memperluas wawasan konseptual yang berkaitan dengan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini, khususnya Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu dalam memberikan pelayanan perizinan di Kabupaten Gunung Mas, serta dapat memberikan informasi dan sumber masukan bagi Pemerintah daerah tentang pentingnya kinerja aparatur dalam pelayanan publik.

## **II. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan**

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan kunci utama dalam menghasilkan output pelayanan publik. Sebagai bagian penting dalam pelayanan publik, tentunya berhubungan secara langsung dengan kualitas kinerja dan kualitas potensi yang dimilikinya. Aparatur Sipil Negara juga perlu dikembangkan dengan berbagai pendidikan, pelatihan, dan hal lainnya yang dapat mengembangkan potensi dirinya baik dalam skala nasional maupun internasional.

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

Terkait dengan hal tersebut di atas, langkah awal yang sudah dilakukan oleh pemerintah adalah mengubah sistem penerimaan atau rekrutmen Aparatur Sipil Negara. Rekrutmen ASN ini menjadi pintu masuk tercapainya sumber daya aparatur yang profesional. Rekrutmen aparatur harus dilakukan secara baik, transparan dan berdasarkan pada konstitusional. Hanya aparatur yang memenuhi syarat dan ketentuan yang akan masuk menjadi abdi negara. Sehingga hasil rekrutmen yang profesional akan menghasilkan sumber daya aparatur yang profesional pula.

Selain dalam aspek rekrutmen aparatur, evaluasi penilaian kinerja juga menjadi hal yang urgen untuk dilakukan secara berkesinambungan, karena penilaian kinerja menjadi “oli pelumas” atau penggerak jalannya kinerja aparatur. Penilaian kinerja sebagai pengendali dari kinerja aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Penilaian kinerja juga berlaku bagi seluruh Aparatur Sipil Negara untuk memastikan kinerjanya berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Aparatur Sipil Negara bukan lagi hanya bersifat kinerja formalitas atau rutinitas saja, tetapi bagaimana meningkatkan kualitas kerja dan memaksimalkan potensi yang dimiliki untuk melayani masyarakat secara baik, cepat, mudah dan murah.

Terkait dengan hal tersebut kinerja aparatur dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas menjadi unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat. Bentuk pemberian yang dilakukan oleh aparatur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan adalah bagian dari pelayanan publik. Penerimaan oleh masyarakat menjadi penilaian tersendiri atas apa yang telah diberikan oleh aparatur pelayanan melalui pelayanannya. Dan setiap pelayanan yang diberikan adalah bagian dari tugas dan tanggung jawabnya serta sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan secara baik.

Baik atau buruknya penilaian terhadap pelayanan publik tergantung sejauh mana pelayanan itu diberikan. Pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada DPMPTSP semenjak 3 (tiga) tahun terakhir yaitu dari tahun 2017, 2018 dan 2019 mengalami penurunan yang cukup signifikan, terlihat bahwa jumlah izin yang diterbitkan pada tahun 2017 sebanyak 268, pada tahun 2018 sebanyak 257, dan pada tahun 2019 sebanyak 134.

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

Terjadinya penurunan angka tersebut antara lain disebabkan karena masih rendahnya kualitas kinerja dalam pelayanan pada bidang ini. Dalam observasi yang dilakukan Peneliti terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Gunung Mas menunjukkan bahwa, pelayanan dari aparatur pemerintahnya belum memperlihatkan kinerja yang optimal. Hal ini terdengar dari keluhan beberapa orang masyarakat pengguna layanan yang mengatakan kelambanan dalam pemberian pelayanan, selain itu kualitas pelayanan seperti sarana dan prasarana pada lingkungan kerja belum memadai, adanya personil yang belum memahami tugasnya dalam pengurusan perizinan dan proses perizinan yang berbelit-belit yang menimbulkan berkurangnya minat masyarakat untuk mengurus surat izin usahanya.

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas, bahwa baik tidaknya sebuah pelayanan dalam pemberian surat izin usaha perdagangan kepada masyarakat tergantung pada kinerja dari aparatur pelaksananya. Berikut ini akan dianalisis tentang Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Penerbitan SIUP Pada DPMPTSP di Kabupaten Gunung Mas.

### **1. Rule of Law**

Dasar hukum dari peraturan ini adalah Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2002 Tentang Surat Izin Usaha Perdagangan. Sedangkan prosedur dari pelayanan adalah permohonan diajukan kepada Kepala DPMPTSP di loket pelayanan SIUP, kemudian petugas pelayanan memeriksa kelengkapan persyaratan. Bagi persyaratan yang lengkap diproses, pemohon menerima tanda terima berkas, dan yang tidak lengkap akan dikembalikan. Kepala DPMPTSP menunjuk Tim teknis untuk melakukan pemeriksaan. Berita acara pemeriksaan dilaporkan kepada Kepala DPMPTSP, setelah itu ditandatangani dan menerbitkan SIUP dengan tembusan ke Dinas Industri, Perdagangan dan Koperasi Surat izin usaha perdagangan diambil diloket pelayanan ekonomi setelah menyelesaikan semua administrasi keuangan melalui bendahara penerima. Tetapi semenjak tahun 2019 tidak ada lagi pungutan biaya yang dibebankan kepada pemohon SIUP semenjak hadirnya *One Single Submission (OSS)* bagi pelayanan perizinan.

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

OSS adalah sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha di dalam negeri. OSS ini juga merupakan amanat dari Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha. Dengan hadirnya OSS bagi pelayanan perizinan di tahun 2019 ini menjadi tantangan tersendiri bagi bidang pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **2. *Transparancy***

Masyarakat yang berurusan di kantor DPMPSTSP Kabupaten Gunung Mas memang diberikan informasi-informasi yang berkenaan dengan cara-cara pengurusan SIUP, selain itu pula mereka dilayani dengan keramahan dan kesopanan, dan tidak ada perbedaan dalam pemberian layanan antara mereka dengan warga lain yang muda maupun yang tua. Mereka diminta untuk menunggu dengan sabar proses penerbitan suratnya bagi yang sudah memenuhi persyaratan. Hal ini juga berhubungan dengan jumlah pemohon izin karena mekanisme penerbitan surat harus ditandatangani oleh Kepala Dinas yang mana jumlah surat perizinan yang harus ditandatangani berdasarkan sektor yang cukup banyak.

Untuk mempermudah pelayanan maka informasi harus jelas, karena informasi yang disampaikan berkaitan dengan prosedur pelayanan dan persyaratan, sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan SIUP dapat memahaminya. Bentuk informasi pelayanan tersebut bisa disampaikan dalam berbagai media seperti papan pengumuman, surat edaran dan sebagainya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin mengurus SIUP nya di kabupaten Gunung Mas ada yang disampaikan secara lisan atau langsung, adapula yang dipampang dipapan pengumuman.

Adapun syarat dari pembuatan izin usaha perdagangan yang dipampang pada pengumuman adalah :

- a. Perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT)
  1. Foto copy KTP Pemohon
  2. Foto copy Surat Keterangan Pengesahan Dinas Hukum dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
  3. Foto Copy Akte Pendirian Perusahaan
  4. Foto Copy NPWP

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

5. Foto Copy Surat Izin Teknis lainnya (IUI, Kesehatan, Perhubungan)
  6. Neraca Perusahaan
- b. Perusahaan berbentuk Koperasi
1. Foto Copy Akte Pendirian Koperasi yang telah mendapat pengesahan dari instansi yang berwenang
  2. Foto Copy KTP Pemohon
  3. Foto Copy NPWP
  4. Neraca Koperasi
- c. Perusahaan berbentuk Persekutuan (CV)
1. Foto Copy Akte Pendirian Perusahaan yang telah didaftarkan pada Pengadilan Negeri
  2. Foto Copy KTP Pemohon
  3. Foto Copy NPWP
  4. Neraca Perusahaan
- d. Perusahaan Perorangan (PO)
1. Foto Copy KTP Pemohon
  2. Foto Copy NPWP
  3. Neraca Perusahaan

Pelayanan terbaik berorientasi pada point-point seperti melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Selain itu Aparatur bidang perizinan berupaya memberikan kemudahan-kemudahan pelayanan dalam persyaratan dan prosedur yang harus dilewati masyarakat.

Ketika hal tersebut ditanyakan dengan Kepala Bidang Pelayanan Beliau mengatakan: "Para petugas kami yang melayani harus bersifat ramah dan sopan, hal tersebut sudah menjadi bagian dari pelayanan kami, walaupun terkadang masyarakatnya ada yang kurang sopan ketika berurusan, petugas kami harus tetap sabar dalam melayani, karena bagi kami tamu adalah raja". (*Wawancara tgl 6 Pebruari 2020*).

Dengan demikian diperlukan kesigapan aparat untuk memberikan pengertian kepada masyarakat, bahwa penerbitan surat izin usaha memang

melalui beberapa tahapan, sehingga prosesnya tidak langsung jadi, tetapi butuh waktu.

### **3. Responsiveness**

Responsivitas dapat dilihat dari daya tanggap aparatur pelayanan dalam menanggapi masalah-masalah ataupun keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat dalam pelayanan pembuatan SIUP. Beberapa warga yang tidak mendapatkan surat izin usaha menimbulkan protes dari mereka.

Sekretaris Dinas PMPTSP mengatakan :

“Ada beberapa Pemohon yang marah-marrah karena SIUP nya tidak diterbitkan, hal ini dikarenakan syaratnya tidak dipenuhi, tetapi mereka ngotot agar suratnya segera diterbitkan.” (*Wawancara tgl 6 Pebruari 2020*).

Menanggapi hal tersebut Sekretaris Dinas PMPTSP mengatakan “bahwa pemohon SIUP harus membaca atau menanyakan syarat-syarat dalam proses permohonan penerbitan SIUP, sehingga mereka tahu betul syaratnya, karena syarat-syarat pemohon sudah ada dalam syarat dan ketentuan yang sudah diberikan oleh petugas ketika mereka mendatangi loket pelayanan. Dan biasanya petugas kami akan menjelaskan hal tersebut kecuali pemohon ini tidak mengindahkan syarat-syarat tersebut.” (*Wawancara tgl 6 Pebruari 2020*).

Adanya beberapa atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan salah satunya adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu pula prosedur yang diberikan sederhana dan tidak berbelit-belit.

### **4. Effectiveness dan Efficiency**

Efektifitas dapat dilihat dari prosedur yang harus dilalui dalam pelayanan penerbitan SIUP. Prosedur yang dimaksud adalah pemberian kemudahan dalam pelayanan. Ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta.

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

Pemerintah sebagai pelayan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan, aspek teknis maupun non teknis juga mempengaruhi proses pelayanan. Termasuk di dalamnya adalah kualitas sumber daya aparatur pelayanan. Karena kualitas dan kompetensi aparatur pelayanan mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

Menurut Bapak Genlino seorang warga Petak Bahandang, “ketika mengurus SIUP prosedur pelayanannya tidak berbelit-belit. (Wawancara tgl 8 Pebruari 2020).

Kemudahan persyaratan dan prosedur yang harus dilewati oleh pengguna layanan hendaknya sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, sehingga masyarakat dapat merasakan kenyamanan pada saat berurusan di kantor.

### **5. Accountability**

Pemerintah Daerah harus dapat menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan waktu yang sesedikit mungkin. Artinya bila tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya, maka kinerja pemerintah akan menjadi semakin tinggi. Sedangkan Menurut Rasyid (1997:79) bahwa optimalisasi pelayanan sehingga pelayanan yang efisien dan adil akan secara langsung merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional pada aparatur sebagai abdi masyarakat.

Sejalan dengan itu menurut Ibu Esni beliau datang dari Dahian Tambuk, beliau mengatakan: “Pagi-pagi saya berangkat dari rumah untuk mengurus surat izin usaha, karena jarak dari rumah ke kantor ini cukup jauh, untungnya saya dilayani dengan baik terkait ketidakpahaman saya tentang prosedur pengurusan”. (Wawancara tgl 8 Pebruari 2020).

Kinerja aparatur sudah cukup optimal, termasuk tersedianya loket-loket pelayanan. Sehingga para pemohon tidak harus antri di satu loket yang berarti harus menunggu proses yang cukup lama untuk dilayani. Idealnya tercapainya tujuan yang telah ditetapkan baik dalam bentuk target penyelesaian, sasaran jangka waktu maupun misi organisasi bisa diwujudkan apabila hal ini bisa dikelola dengan baik.

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

Berdasarkan beberapa hal tersebut diatas maka *effectiveness* dan *efficiensi* kinerja aparatur dalam pelayanan penerbitan SIUP pada DPMPTSP Kabupaten Gunung Mas sudah cukup baik.

Keberhasilan suatu organisasi salah satu faktornya adalah tanggung jawab yang sudah dibebankan bisa dilaksanakan secara optimal. bahwa komponen kinerja adalah kualitas pekerjaan, pemanfaatan waktu, kehadiran, dan kerjasama. Sedangkan menurut Tjiptono (1995;58) secara garis besar ada 4 (empat) unsur dalam pelayanan yang unggul (*service excellen*) yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat unsur ini merupakan kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak excellen bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat pada organisasi atau institusi yang bersangkutan.

## **B. Faktor-faktor Yang Menghambat**

Berbagai faktor yang menjadi penghambat kinerja Aparatur Pemerintah dalam penerbitan SIUP menurut hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Gunung Mas adalah :

- a. Belum terbentuknya Tim Teknis dan mekanisme proses penyetujuan perizinan. Permasalahan yang dihadapi dalam Tim Teknis adalah kurangnya jumlah pegawai dan kapasitas pegawai. Disamping itu sangat dibutuhkan alih pengetahuan dari Dinas terkait kepada aparat pegawai yang menjadi anggota Tim Teknis, karena hal ini membutuhkan proses yang cukup panjang.
- b. Masih terdapatnya regulasi yang menjadi acuan perizinan yang belum sesuai dengan kondisi terkini.
- c. Belum efektifnya kegiatan monitoring dan evaluasi untuk pengendalian pelaksanaan perizinan di semua pelayanan termasuk pelayanan SIUP (*wawancara tgl 9 Pebruari 2020*).

Faktor penghambat lainnya dalam Kinerja Aparatur menurut hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan adalah:

- a. Jumlah Sumber daya manusia (pegawai) yang kurang memadai, karena pegawai bidang pelayanan perizinan hanya berjumlah 5 (lima) tenaga administrasi, dan kelima pegawai tersebut melakukan

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

pekerjaan pelayanan untuk semua jenis perizinan. Akibatnya sebagian aparaturnya harus menangani sejumlah pekerjaan yang datang bersamaan sementara pekerjaan lain menjadi menumpuk dan lambat ditangani. Jumlah tersebut memang saat ini belum memadai dalam menunjang tuntutan kinerja pelayanan yang semakin berat ke depannya dalam rangka memberikan pelayanan prima bagi pemohon SIUP.

- b. Adanya aparaturnya yang belum memahami tugasnya.
- c. Sarana dan prasarana pelayanan perizinan yang kurang, seperti komputer dan printer sehingga dalam penggunaannya saling bergantian karena keterbatasan teknologi tersebut. Selain itu ada sejumlah peralatan yang kondisinya sudah rusak berat dan memerlukan penggantian (*wawancara tgl 9 Pebruari 2020*).

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Siagian (2001:18) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah peralatan, perlengkapan, fasilitas dan benda lain yang digunakan manusia dalam melaksanakan kegiatannya, hanya saja faktor tersebut belum didapati dengan baik pada bidang DPMPSTSP khususnya pada bidang pelayanan perizinan di Kabupaten Gunung Mas. Akibatnya pelayanan menjadi terganggu atau terhambat yang menyebabkan beberapa urusan terbengkalai dan tidak dapat diselesaikan dengan cepat.

### III. PENUTUP

Berdasarkan uraian pada bab-bab terdahulu maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja aparaturnya pemerintah dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas, menurut peneliti sudah cukup baik, karena karakteristik *good governance* seperti *rule of law* (kerangka hukum) dapat dilaksanakan secara adil tanpa pandang bulu, dan memiliki payung hukum yang jelas. *Transparency* untuk keterbukaan informasi sudah sesuai standart operasional pekerjaan, artinya semua informasi yang menyangkut pembuatan SIUP sudah diinformasikan kepada masyarakat dengan beberapa media.

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

Responsiveness terhadap kebutuhan dan kondisi dalam memberikan pelayanan sudah terlaksana ketika ada keluhan maupun tanggapan masyarakat tentang pelayanan aparat. *Effectiveness* dan *Efficiency* dengan menggunakan sumber yang tersedia sebaik mungkin walaupun ada beberapa sarana dan prasarana yang masih kurang dalam menjalankan pekerjaan. Dan *Accountability* atau setiap keputusan dan kebijakan yang dikeluarkan bisa dipertanggung jawabkan kepada masyarakat.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas adalah dari aspek kinerja aparatur adalah kurangnya sumber daya manusia (pegawai) administrasi di bidang pelayanan pembuatan SIUP, disamping petugas yang belum memahami tugasnya. Sedangkan dari aspek kualitas pelayanan perizinan seperti aspek fasilitas sarana dan prasarana seperti komputer dan printer yang jumlahnya tidak memadai dalam melakukan pekerjaan, serta adanya sejumlah peralatan yang rusak berat dan belum diganti atau diperbaiki, dianggap belum cukup mampu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

## DAFTAR PUSTAKA

- Deddy, Mulyadi, Hendrikus T. Gedeon, M. Nur Afandi. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Yogyakarta: UGM.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja grafindo Persada.
- Hasibuan, Melayu. 1996. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Irawan, Prasetya. 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ismani, HP. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Aparatur Negara Menyongsong Abad XXI*. Malang: PPs Universitas Brawijaya.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Revika Aditama.
- Moleong. Lexy. 2001. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 2000. *Mewirusahaakan Birokrasi, Mentransformasikan Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Prawirosentono. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPF.

*Evy Novitasari Ibie -  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas*

- Rasyid, Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Sudut Etika Dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Yarsif Watampone.
- Rivai, Veitzal dan Basri, Akhmad Fauzi Mohd. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber daya Manusia dan Kinerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Pengembangan Sumber Daya Insani*. Jakarta: PT. Sumber Bahagia.
- Steers, Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: LPPM Erlangga
- Toha, Miftah. 1996. *Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.
- Triguno. 1999. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Golden Terayen Press.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umaar, Hussein. 1988. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wawuranto. 1994. *Manajemen Kepegawaian*. Yogyakarta: Kanisius.
- Wibawa, Samodra dkk. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali Press.

## **Peraturan-Peraturan Dan Dokumen-Dokumen**

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

*Evy Novitasari Ibie -*  
Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu di Kabupaten Gunung Mas

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia nomor  
36/M.DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha  
Perdagangan

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor  
289/MPP/Kep/10/2001 Tentang Ketentuan Standar Pemberian Surat Izin  
Usaha Perdagangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63  
Kep/M.PAN/7/2003, Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Gunung Mas Tahun 2019

Pokok-Pokok Penyelenggaraan Pemerintahan Umum, Tahun 2004

Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Tahun 2015-2019 Kabupaten Gunung Mas.