

Graphical abstract



EFEKTIFITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI DINAS KOPERASI, UMKM, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

¹Gaffar Almuly, ¹Akhmad Al Yakin, ¹Muh. Abid Alimuddin Lidda
¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Al Asyariah Mandar

*Corresponding author
puaerang@gmail.com

Abstract

The implementation of public services by government officials, especially the SIUP recommendation service for businesses, problems that are often complained of are the unclear procedures, costs and processing time for permits that are not certain to be completed, so the costs incurred are ultimately high. To make it easier for the public to apply for permits independently or online without having to come to the Mamasa Regency DISKUPERINDAG office and the process of issuing permits in real time. In conducting research, conducting observations, interviews, reviewing books, literature and related documents. Furthermore, the data that has been collected is simplified, presented and ended with data inference through understanding and interpretation which is described in the form of an explanation. The effectiveness of the SIUP recommendation service at DISKUPERINDAG, based on five indicators, is already good, this is proven from the time the recommendation is processed until the issuance of the SIUP based on the SOP takes 5 (five) days and is free of charge. To be able to maintain and further improve the quality management of service quality for employee responsiveness to what is already good, in the future DISKUPERINDAG with the Industrial revolution 4.0 especially the use of the internet, through the application of E-Government, which has been using conventional services, and through the leadership's commitment to the fulfillment of licensing will implement an electronic-based Online Single Submission (OSS) service that can cut the SIUP issuance time to 1 (one) day and lower management costs as well as clearer and more effective service procedures.

Keywords: Effectiveness, SIUP, DISKUPERINDAG

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat pemerintah khususnya pelayanan rekomendasi SIUP bagi kalangan usaha masalah yang sering dikeluhkan adalah ketidakjelasan prosedur, biaya dan waktu pemrosesan izin yang tidak pasti selesainya, sehingga biaya yang dikeluarkan pada akhirnya tinggi. Untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan izin secara mandiri maupun secara online tanpa harus datang ke kantor DISKUPERINDAG Kabupaten Mamasa dan proses penerbitan izin secara realtime. Dalam melakukan penelitian melakukan pengamatan, wawancara, penelaahan buku, literature serta dokumen yang terkait. Selanjutnya data yang telah terkumpul dilakukan penyederhanaan, dipresentasikan serta diakhiri dengan penyimpulan data melalui pemahaman dan penafsiran yang dijabarkan dalam bentuk penjelasan. Efektifitas pelayanan rekomendasi SIUP di DISKUPERINDAG, berdasarkan lima indikator sudah baik, ini dibuktikan pada saat pengurusan rekomendasi hingga penerbitannya SIUP berdasarkan SOP membutuhkan waktu 5 (lima) hari dan tanpa biaya. Untuk dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan manajemen kualitas mutu pelayanan atas responsivitas pegawai terhadap yang sudah baik, kedepan DISKUPERINDAG dengan revolusi Industri 4.0 khususnya pemanfaatan internet, melalui penerapan E-Government, yang selama ini menggunakan pelayanan secara konvensional, dan melalui komitmen pimpinan terhadap pemenuhan perizinan akan menerapkan pelayanan berbasis elektronik Online Single Submission (OSS) yang dapat memangkas waktu penerbitan SIUP menjadi 1 (satu) hari dan biaya pengurusan rendah serta prosedur pelayanan lebih jelas dan efektif.

Kata Kunci: Efektifitas, SIUP, DISKUPERINDAG

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v4i1.2166>

Received : 04 August 2021 | Received in revised form : 27 Mei 2022 | Accepted : 30 Mei 2022

1. PENDAHULUAN

Diera globalisasi ini teknologi yang semakin maju, dengan perkembangan era industry dari era 1.0 (mesin uap), era 2.0 (lini produksi), era 3.0 (otomasi dan teknologi), era 4.0 (digital dan internet) dan dilanjutkan dengan era 5.0 (society). Dimana konsep 5.0 (society) yang dilakukan adalah memanusaiakan manusia dengan teknologi dengan pengertian bahwa satu data menghubungkan dengan lainnya untuk mengurangi kesenjangan antara masyarakat dengan masalah ekonomi kedepannya (Perdana Menteri Jepang Shinzo Abe).

Menurut SATYA, Venti Eka ; (2018, 10.9: 19-24) menyatakan bahwa dengan kehadiran bentuk perubahan sosial yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan manusia yaitu revolusi industri keempat (Industri 4.0) tak dapat dipungkiri lagi. Strategi Negara Indonesia dalam menghadapi era revolusi industri keempat (Industri 4.0) beradaptasi dengan melakukan langkah-langkah melalui komitmen membangun industrial manufaktur yang secara global berdaya saing dengan percepatan penerapan Industri 4.0.

Menurut Al Yakin (2019 2019. p. 11-15) mengatakan Perubahan dunia kini tengah memasuki era revolusi industri 4.0 dimana teknologi informasi telah menjadi basis dalam kehidupan manusia. Segalanya menjadi tanpa batas (borderless) dengan penggunaan daya komputasi dan data yang tidak terbatas (unlimited), karena dipengaruhi oleh perkembangan internet dan teknologi digital yang masif sebagai tulang punggung pergerakan dan konektivitas manusia dan mesin.

Melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tanggal 9 Juni 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Negara Indonesia saat ini sudah menerapkan era revolusi industry 4.0 (digital dan internet) dalam rangka pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-government) dimana akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government;

Dengan adanya Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Pemerintah pusat dalam penyelenggaraan pelayanan publik melakukan terobosan dengan membuat pelayanan terpadu satu pintu pusat di Badan Koordinasi Penanaman Modal melalui system elektronik yang terintegrasi berupa aplikasi perizinan berusaha online single submission (OSS) yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama KL, Pemerintah Daerah kepada masyarakat pelaku usaha. Pemerintah juga telah membuat sistem Pelayanan Publik Administrasi Hukum Umum secara Online milik Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang terintegrasi system pelayanan public pemerintahan lainnya. Sehingga Kebutuhan masyarakat akan informasi pelayanan melalui digitalisasi online berupa website – website

pemerintah dapat terpenuhi khususnya para pelaku usaha.

Sebagai bahan perbandingan dan acuan serta menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini Peneliti melakukan perbandingan dan acuan terhadap penelitian terdahulu diantaranya :

1. Farid yusuf nur Achmad, 2005 melakukan penelitian efektifitas pelayanan public penerbitan izin usaha di Kota Baubau.
2. Nor Khalimah, Dra. Puji Astuti M.Si, Supratiwi S.Sos,M.Si tahun 2013. Melakukan penelitian Implikasi Penerapan Online Single Submission Pelayanan Perizinan Terpadu Terhadap Meningkatnya Iklim Investasi Di Kabupaten Kudus.

Dari hasil penelitian terdahulu dapat digambarkan bahwa efektivitas layanan penerbitan izin usaha perlu adanya penerapan perizinan baik dilihat dari dampak konsekuensi masalah dan upaya pembenahan. Efektivitas pelayanan yang penerapannya didasari oleh suatu hubungan pelayan dan dilayani. Penanggulangan persoalan terhadap penyebab masalah dan proses pemecahannya, ketersediaan peluang untuk mengatasi masalah, bentuk masalahnya dan apa saja yang diperlukan untuk menerapkan pelayanan surat rekomendasi izin usaha perdagangan. Seringkali belum dapat diterapkan secara efektif, dikarenakan dasar pemahaman yang tidak memadai terhadap persoalan-persoalan pada proses pelayanan.

Tujuan pelayanan OSS ini untuk mengoptimalkan lancarnya penyelenggaraan pelayanan cepat, sederhana, transparan dan terintegrasi dimulai dari tahapan permohonan layanan, penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan terkait dengan investasi modal melalui pelayanan terpadu satu pintu pusat di BKPM.

Kabupaten Mamasa dengan jumlah penduduk 159.201 jiwa (BPS, dalam angka 2019), Mamasa yang kaya akan potensi sumber daya alam disektor pertanian, perkebunan, peternakan dan pariwisata untuk dikunjungi. Ini dapat mengundang dan menjanjikan investor dalam melakukan kegiatan usaha baik warga local maupun warga luar. Dengan adanya kegiatan usaha ini dapat memenuhi kebutuhan akan barang, jasa perdagangan, membuka lapangan kerja dan meningkatkan penerimaan daerah yang dapat bermanfaat.

Menurut DARWANTO, Darwanto (2012, 2012, 11-24.) menyatakan bahwa perekonomian paling tidak membutuhkan 2% (dua persen) pengusaha dari jumlah total penduduk, dilihat dari jumlah penduduk yang ada, mamasa membutuhkan 3.184 pelaku usaha yang berizin, sementara izin usaha yang diterbitkan 359 SIUP (Data Diskuperindag 2017-2019). Dengan melihat data yang ada Kabupaten Mamasa masih kekurangan 2.825 pelaku usaha yang berizin, ini bisa dikatakan kabupaten mamasa tingkat perekonomian belum dikatakan makmur dan sejahtera.

Locus penelitian dilaksanakan pada Dinas Kuperindag dengan salah satu program kegiatannya berupa layanan surat rekomendasi izin usaha perdagangan yang dibutuhkan masyarakat dalam berusaha. Peneliti mendapatkan beberapa permasalahan dalam pelayanan SIUP di Dinas Kuperindag, diantaranya prosedur pelayanan masih

berbelit belit dalam kelengkapan dokumen persyaratan dan waktu lama atau tidak tepat waktu penyelesaian surat rekomendasi izin usaha perdagangan. Hal ini tentu saja menghambat kinerja Dinas Kuperindag dalam penerbitan rekomendasi izin usaha.

Dengan permasalahan yang didapat, peneliti merasa tertarik untuk mencari jawaban permasalahan melalui karya skripsi dengan judul : **"Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Koperasi, UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mamasa Tahun 2020"**.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui gambaran tentang suatu keadaan atau suatu fakta yang terjadi bersifat aktual, dalam hal ini peneliti ingin mengetahui hal-hal yang merupakan faktor-faktor penghambat efektivitas pelayanan SIUP yang ada di Kantor Dinas Kuperindag sebagaimana adanya diikuti dengan pendapat (interpretasi) yang melalui pikiran dan pertimbangan logis (rasional) dan teliti NOERAINI, Irma Ayu; Sugiyono (2016:9).

Locus penelitian ini adalah di Kabupaten Mamasa, Provinsi Sulawesi Barat, dalam hal ini kantor Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mamasa. Adapun alasan penulis mengambil lokasi penelitian Di Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mamasa mengingat kantor ini merupakan salah satu perangkat Pemerintah Daerah di Kabupaten Mamasa yang secara khusus memberikan pelayanan mengenai berbagai macam rekomendasi perizinan yang bersinggungan kepada masyarakat.

Definisi konsep dibuat dengan tujuan mengoperasionalkan konsep-konsep atau bermacam-macam penelitian agar dapat diukur dalam menjawab permasalahan.

Menurut Monoarfa, Heryanto (2012, 5.01) Efektivitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan sendiri adalah dimana ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada public.

Guna memudahkan dan membuat lebih jelas pemahaman terhadap konsep-konsep penting yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan definisi konsep sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah suatu Pencapaian yang terukur terhadap sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya melalui proses tertentu yaitu komunikasi.

Dengan kriteria penelitian dari konsep efektifitas diantaranya :

1. Efisiensi dalam pelayanan dengan indicator Biaya dan Waktu,
2. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Tim Kerja dengan indicator Pegawai,
3. Prosedur Pelayanan dengan indicator Kesederhanaan alur pelayanan
4. Responsivitas Pegawai dengan indicator Kemampuan dan Pengembangan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat

5. Sarana dan Prasarana dengan indicator Alat penunjang keberhasilan

6. Strategi adalah keinginan dan upaya tercapainya tujuan organisasi dengan memperhatikan pengaruh lingkungan melalui penerapan rumusan secara susunan atau aturan (sistemik) meliputi penentuan kebijakan, program, tindakan, keputusan, atau alokasi sumber daya.

Menurut HIKMI, Hilda Nurul 2018, (George R. Terry, 1958 ; Sukarna, 2011:10), fungsi manajemen strategi adalah bagian-bagian dasar yang ada dan melekat dalam proses manajemen yang akan menjadi bahan acuan manajer dalam pelaksanaan kegiatan ataupun perencanaan yang sistematis terstruktur untuk pencapaian tujuan yang telah di direncanakan atau ditetapkan, Sedangkan menurut SUCIATI, Lia Anjari , Amirullah, (2015:5) Manajemen adalah suatu yang mengacu pada upaya-upaya untuk menggerakkan organisasi melalui implementasi fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Dengan kriteria penelitian dari konsep efektifitas diantaranya :

1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu dengan indicator a.Meningkatkan Kinerja Operasional, b. Penerapan Sistem Manajemen Mutu.
2. E-Government dengan indicator Pembuatan Website dan Pelaksanaan OSS

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan pra tinjauan langsung dengan teknik melihat dan mengamati serta melakukan wawancara kerja dengan beberapa pejabat dari DISKUPERINDAG serta melakukan pengumpulan informasi data ke pemohon pelayanan perijinan dan pejabat pelayanan perijinan

Dari beberapa pertanyaan dari beberapa hal yang berkaitan dengan penelitian, dibuat suatu matriks identifikasi masalah yang didapat dari data data hasil pengamatan dan tinjauan mengenai efektifitas pelayanan rekomendasi pembuatan SIUP. Selanjutnya peneliti melakukan pencarian yang dapat dijadikan referensi atau rujukan dari beberapa data dari berbagai sumber yaitu berupa buku-buku, artikel, jurnal dan dokumen yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

Sampel pengumpulan data melalui pengumpulan informasi sebagai alat survey dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan tertulis, yang dilakukan terhadap masyarakat sebagai pemohon rekomendasi izin di kantor DISKUPERINDAG. teknik melihat dan mengamati dilakukan di kantor Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mamasa. Dari teknik melihat dan mengamati peneliti mendapatkan data apa tujuan dan sasaran kantor DISKUPERINDAG serta jawaban para pejabat perizinan terkait dari apa yang diteliti.

Kesimpulan berdasarkan pemeriksaan keabsahan data melalui teknik penyajian data dengan teliti terhadap seluruh data yang ada dan disusun dalam satu kesatuan. Beberapa langkah dalam perlakuan/melakukan analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data

Rangkuman data dengan berfokus pada hal-hal penting mengenai penelitian dengan pola pencarian tema sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas serta peneliti mudah untuk melakukan rangkuman pengumpulan data.

2. Penyajian Data

Penyajian yang tersusun dengan memberi tindakan perlakuannya dengan bentuk tulisan/teks yang bersifat pengisahan suatu cerita atau kejadian (naratif), table, bagan dan bentuk-bentuk lainnya. Didapatkan dari sekumpulan informasi dari informan.

3. Penarikan Kesimpulan

Pengambilan kalimat yang disampaikan (proposisi) yang masih bersifat sementara dan nantinya berubah apabila tidak ada penemuan bukti-bukti yang jelas/kuat dimana pada tahapan awal didukung oleh bukti-bukti yang jelas (valid) dan tetap (konsisten) disaat peneliti kembali kelapangan untuk pengumpulan data, maka kesimpulan yang diutarakan/kemukakan merupakan suatu kesimpulan yang dapat dipercaya (kredibel).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektifitas pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Dinas Kuperindag.

Setelah dirangkum, hasil penelitian kemudian akan di deskripsikan sesuai dengan indikator pengukuran efektifitas menurut Lubis dan Huseini (2009:66) yakni sebagai berikut:

a. Efisiensi dalam pelayanan

Efisiensi merupakan suatu dimensi yang perlu dalam mengukur, membandingkan antara hasil dan masukan yang terlihat dari segi Tarif dan waktu pelaksanaan pelayanan public. Dimana efisiensi berkaitan dari segala syarat-syarat yang sesuai terhadap apa yang diberikan terhadap pelayanan kepada masyarakat, bagaimana membuat hasil (output) efektifitas dilakukan melalui pemanfaatan sumber daya.

1. Biaya Pelayanan Izin

Berdasarkan rangkuman wawancara informan menunjukkan bahwa biaya pelayanan di Kantor Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa yang dirasakan pemohon SIUP tidak dikenakan biaya dan telah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Sehingga peneliti menyimpulkan dari segi biaya dalam mengurus pembuatan surat rekomendasi peizinan sangat efisien dan efektif.

2. Waktu Pelayanan Izin

Dalam pelayanan mengenai perizinan yang efektif dapat dilihat dan dirasakan dari pastinya waktu layanan dalam mengurus penyelesaian surat rekomendasi perizinan.

Dari rangkuman tanya langsung (wawancara) dari informan diketahui bahwa waktu pelayanan rekomendasi SIUP cukup baik. Walaupun ada Dinas masyarakat sebagai pelaku usaha mengeluhkan pelayanan yang masih lama

dari segi kecepatan dan ketepatan dan berbelit belitnya pengurusan dokumen pelengkap/lampiran penerbitan dokumen rekomendasi perizinan (SIUP).

Hasil yang didapatkan peneliti melalui observasi dan wawancara bahwa Pelayanan Rekomendasi Perizinan SIUP Kantor Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa dapat dibidang efektif, terlihat dari beberapa indikator pelayanan diantaranya sisi biaya serta dari segi waktu pelayanan perizinan. Hal ini terlihat dari tarif pelayanan perizinan tidak dipungut biaya (gratis) terhadap pemohon SIUP ini sudah ditetapkan sesuai dengan peraturan dan ketentuan ada. Standar waktu terhadap pelaksanaan pelayanan rekomendasi SIUP belum sesuai dengan petunjuk teknis dan SOP yang ada dan masih adanya keluhan dari masyarakat pelaku usaha mengenai kepastian waktu penyelesaian pelayanan rekomendasi SIUP.

b. Semangat kerjasama dan loyalitas tim kerja

Dalam mengukur efektifitas semangat kerjasama dan loyalitas tim kerja hal yang sangat perlu diperhatikan. Ciri-ciri semangat, kerjasama dan loyalitas tim kerja kaitannya dengan efektifitas pelayanan SIUP di Kantor Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mamasa.

1. Kerjasama Pegawai

Hasil beberapa pegawai dan pelaku usaha yang dilakukan memperlihatkan bahwa kerjasama antar pegawai dan pegawai serta pemohon pada saat memberikan layanan SIUP terjalin hubungan yang baik, sehingga dapat menciptakan suasana yang mendukung dalam pelayanan kepada masyarakat pelaku usaha dalam melakukan permohonan rekomendasi SIUP.

Keterkaitan dalam hal hubungan kerja antar pegawai serta pimpinan dan bagaimana bentuk kerjasama dalam tingkat dan peningkatan loyalnya tim kerja.

Sepanjang pengamatan dan dilakukan wawancara oleh peneliti, hubungan kerjasama antar atasan dan bawahan pada Kantor Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa tanpa jarak dalam bekerja, saling terbuka sehingga mewujudkan kerjasama yang solid dan menjalankan pekerjaan dengan benar yang membentuk tim kerja yang pro aktif (maksimal) dan sesuai rencana apa yang menjadi tujuan dan sasaran Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa.

2. Loyalitas Tim Kerja

Dalam memberikan layanan yang memiliki kualitas dan efektif penugasan pegawai yang harus sesuai dan tepat terukur dengan melihat pendidikan dan keterampilan yang sangat mempengaruhi layanan yang ditugaskan. Untuk mengetahui sampai sejauh mana penugasan pegawai apakah sudah sesuai dengan latar pendidikan dan keterampilan

di Kantor Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mamasa.

Rangkuman hasil wawancara tanya langsung dan observasi peneliti memperlihatkan bahwa penugasan pegawai di Kantor Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa telah sesuai dengan profil pendidikan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai. Hal ini bermanfaat guna memudahkan dalam penyelesaian tugas pekerjaan yang pegawai kerjakan dengan efektif dalam pelayanan perizinan kepada masyarakat pelaku usaha yang sedang mengurus permohonan rekomendasi SIUP.

Dari hasil tugas pegawai yaitu tentang kedisiplinannya dalam memberi pelayanan di Kantor Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa yang dapat meningkatkan loyalitas tim kerja.

Dari hasil yang diteliti oleh peneliti tentang kedisiplinan pegawai maka di tarik kesimpulan kedisiplinan pegawai di Kantor Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa sudah cukup baik.

Dengan kondisi saat ini Dinas Kuperindag dalam hal Semangat Kerjasama dan Loyalitas Tim Kerja dalam pelayanan rekomendasi perizinan (SIUP) sangat baik, kedepannya Diskuperindag dapat lebih meningkatkan lagi kerjasama dan loyalitas tim kerja, yang mewujudkan hasil pekerjaan yang maksimal sehingga dalam pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat pelaku usaha dapat berjalan dengan baik dan efektif.

c. Prosedur Pelayanan

Kesederhanaan Tahapan-tahapan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yaitu masyarakat dengan melihat dari sederhana tahapan-tahapan layanan, jelasnya syarat-syarat pelayanan. Prosedur pelayanan perizinan merupakan suatu tahapan proses kerja atau pola kerja yang saling terkait satu dengan yang lainnya, dengan adanya alur atau pola yang jelas serta adanya kepastian dan langkah-langkah yang perlu diambil dalam tahapan penyelesaian proses kerja pelayanan perizinan.

Prosedur kerja pelayanan perizinan bukan hanya dituntut untuk mewujudkan keteraturan tetapi yang utama adalah pemberian kejelasan dan kemudahan bagi pelanggan perizinan dalam hal kebutuhan layanan yang baik. Maksud kejelasan dari prosedur kerja pelayanan perizinan bahwa pelanggan perizinan yaitu masyarakat dapat memahami dan mengerti pelaksanaan proses tahapan-tahapan yang dilalui serta syarat-syarat yang dipenuhi guna mendapatkan layanan perizinan yang diharapkan. Prosedur pelayanan perizinan harus mudah, simpel serta tidak rumit atau berbelit-belit.

Dalam pemberian layanan perizinan yang efektif dan prosedur pelayanan yang jelas, maka Dinas Kuperindag Kabupaten

Mamasa memaparkan cara kerja organisasi tentang pelayanan perizinan berdasarkan Standar Operasional Procedure (SOP) proses rekomendasi SIUP di Kantor Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa tempat terbitnya rekomendasi izin. Standar Operasional Prosedur eksternal perizinan dimulai dari masyarakat pelaku usaha sebagai pemohon membawa surat pengantar penerbitan SIUP dari Kecamatan yang sebelumnya telah mendapatkan keterangan penerbitan SIUP dari Desa/kelurahan sebagai locus domisili usaha, selanjutnya datang ke Kantor Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa untuk diperiksa, diteliti dan diproses oleh tim teknis dan apabila memenuhi syarat teknis maka akan dibuatkan rekomendasi penerbitan SIUP.

Dalam prosedur pelayanan yang dilalui melalui proses cukup panjang, ini menjadi keluhan oleh para penerima (pelaku usaha) layanan perizinan pada umumnya.

Dari rangkuman penuturan informan dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan perizinan SIUP yang ada di Kantor Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa sudah jelas, sesuai dengan pola/cara kerja (mekanisme) pelayanan dengan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) oleh para petugas pegawai bagian pelayanan SIUP di Diskuperindag.

Pelayanan proses perizinan yang sering dikatakan rumit sebagai pelayanan yang rumit dan berbelit-belit serta tidak adanya kepastian kejelasan waktu terhadap penyelesaian pelayanan perizinan. Dari rangkuman informan proses layanannya belum efektif, karena masih adanya keluhan yang diraskan oleh pelanggan yaitu masyarakat mengenai proses layanannya yang rumit dan berbelit-belit.

Prosedur pelayanan umumnya membutuhkan kelengkapan rangkaian proses tata kerja yang berkaitan berupa kekompletan persyaratan layanan administrasi perizinan, agar data (dokumen-dokumen) yang diberikan kepada petugas penyedia pelayanan harus bersifat benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dari rangkuman penuturan beberapa informan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa secara prosedur pelayanan perizinan sudah berjalan dan efektif, sesuai dengan penjelasan yang ada pada proses pelayanan perizinan. Kebutuhan syarat administrasi melalui informasi yang diberikan kepada pelanggan yaitu masyarakat sudah jelas pengguna layanan perizinan dan prosedur kerja pelayanan rekomendasi perizinan SIUP dilakukan melalui tahapan-tahapan dan tentunya hanya melibatkan pegawai yang telah ditunjuk dan ditugaskan. Serta tidak menutup kemungkinan adanya keluhan-keluhan dari pelanggan yaitu masyarakat

mengenai proses layanan yang masih rumit dan berbelit-belit. Terbukti masih adanya keluhan mengenai banyaknya persyaratan administrasi yang dilalui.

d. Responsivitas Pegawai

Responsivitas pertanggungjawaban penerima pelayanan dengan melihat kemampuan organisasi dalam identifikasi kebutuhan dari masyarakat, penyusunan jadwal dan skala prioritas pelayanan serta pengembangan program-program kegiatan sesuai kebutuhan akan aspirasi pelanggan yaitu masyarakat. Sejauh apa masyarakat melihat administrator pemerintah atau birokrasi bersikap responsif (tanggap) terhadap apa yang menjadi pokok permasalahan, keinginan, keluhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur (memanege) urusan, karenanya baik pemerintah daerah ataupun pusat dikatakan responsif terhadap kebutuhan pelanggan perizinan yaitu masyarakat pelaku usaha, apabila keinginan masyarakat ditemukan oleh para pembuat kebijakan dengan mempergunakan pengetahuan dan keilmuan yang dimiliki, dengan cepat dan tepat serta dapat menjawab apa prioritas yang menjadi kebutuhan dan kepentingan publik. Dengan daya tanggap yang cepat lembaga publik dapat dikatakan bertanggungjawab jika organisasi dinilai mempunyai keinginan tahu atau respon yang tinggi dan maksimal terhadap apa yang menjadi pokok permasalahan, keluhan, kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mamasa adalah sebuah birokrasi pelayanan publik yang selalu mengusahakan dan memberikan pelayanan yang terbaik berupa pelayanan yang prima agar pemenuhan kebutuhan dan aspirasi harapan masyarakat dapat terpenuhi. Untuk Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa dituntut selalu tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan/masyarakat serta tanggap menghadapi keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat. Dalam pelayanan dan pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat harus cepat dan tepat terhadap proses pelayanan yang tidak berbelit-belit serta ketepatan waktu pelayanan sehingga mewujudkan pelayanan perizinan yang efektif. Berdasarkan hasil yang diteliti terhadap responsivitas pegawai menunjukkan bahwa Dinas Kuperindag cukup tanggap terhadap kebutuhan dan keperluan masyarakat dalam melakukan pelayanan hal ini dapat mewujudkan keefektifan pelayanan perizinan. Dalam memberikan pelayanan yang baik dan punya kesan di mata masyarakat, pegawai dituntut untuk berlaku dan bertindak sopan serta ramah ketika bertugas dalam memberi pelayanan kepada pelanggan perizinan. Dalam tugas memberikan pelayanan, pegawai yang berinteraksi/berhubungan langsung dengan masyarakat harus dapat memberi komunikasi

pribadi yang menyenangkan. Komunikasi pribadi yang menyenangkan tersebut terlihat melalui tampilan, gerakan dan tutur kata yang sopan, ramah dan gesit.

Dari beberapa pernyataan masyarakat yang mendapatkan layanan di Dinas Kuperindag, menunjukkan bahwa sisi kesopanan dan keramahan para pegawai pada saat pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik.

Hal lain yang berkaitan dengan sisi responsivitas dalam pemberian pelayanan adalah respon yang cepat dari pegawai pemberi pelayanan terhadap keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dari beberapa hasil rangkuman wawancara tentang sikap pegawai dalam menanggapi, mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat di Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mamasa. Daya tanggap (responsivitas) pegawai di Diskuperindag telah maksimal menanggapi terhadap keluhan-keluhan masyarakat dengan sikap tanggap, ramah dan tutur kata yang sopan serta mudah dipahami oleh pelanggan. Sehingga dalam pemberian pelayanan berupa perizinan bisa dikatakan efektif dan tepat sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu sebagai penunjang utama dan alat dalam penyelenggaraan suatu proses kegiatan pelayanan untuk mencapai makna dan tujuan yang ingin dicapai sesuai harapan yang direncanakan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008).

Dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, ketersediaan sarana prasarana yang ada pada suatu organisasi sangat penting dalam melakukan proses kegiatan pemberian layanan pada masyarakat pengguna jasa. Karena mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan dengan ketersediaan sarana prasarana yang baik. Guna mengetahui bagaimana ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana yang dapat menyokong efektifnya pelayanan perizinan di Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mamasa,

Dari hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung dan kondisi ruang pelayanan dan di Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa sudah baik dan lengkap. Ruang pelayanan kondisinya bersih, nyaman dan memberikan kesan yang aman. Ketersediaan fasilitas dukungan diantaranya tempat parkir ruang tunggu, Toilet, TV sudah ada dan memadai.

Selain kondisi ruang pelayanan, peneliti juga mengamati fasilitas lainnya berupa media/sumber informasi yang disediakan oleh Dinas Kuperindag. Ketersediaan sumber informasi bagi masyarakat pelaku usaha yang dapat diakses langsung dan mudah, Salah

satu bentuk penunjang terwujudnya layanan perizinan yang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan dan observasi langsung dari peneliti, diketahui bahwa pihak Diskuperindag telah menyediakan sumber informasi yang dapat dan mudah serta langsung diakses oleh pelanggan perizinan sehingga memudahkan dalam proses kerja pengurusan surat izin seperti pelayanan lewat telepon dan aplikasi pesan lewat aplikasi pesan yaitu whatsapp. Sarana keluhan pelanggan juga telah disediakan berupa kotak saran dikantor Diskuperindag. Sehingga masyarakat dapat memasukkan pada instansi pelayanan berupa pendapat, saran dan kritik melalui kotak.

Dengan begitu pesatnya kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, sangat mendukung dan berperan penting terhadap program kegiatan pelayanan perizinan pada masyarakat yang lebih transparan dan jangkauan yang luas. Diskuperindag mengharapkan masyarakat memperoleh informasi yang tepat dan cepat serta transparan melalui pengembangan pelayanan berbasis online aplikasi (OSS).

Penyediaan pelayanan aplikasi berbasis online sebagai kebutuhan informasi mengenai mekanisme dan syarat-syarat perizinan di Kabupaten Mamasa. Selain dari itu penyajian data mengenai masyarakat sebagai pelaku usaha atau badan usaha dan perusahaan yang telah mengurus dokumen perizinannya berbasis komputer. Diskuperindag Kabupaten Mamasa dalam peningkatan potensi dan informasi data diharapkan dapat memberikan yang terbaik terhadap masyarakat luas sebagai pelaku usaha.

Dengan melakukan proses kerja sistem komputerisasi terhadap kegiatan pelayanan dapat memberikan pelayanan yang efektif dari segi kecepatan dan keakuratan pelayanan, transaksi tercatat dalam database dan print out, tersimpan dengan baik dan mudah dalam pencarian.

Berdasarkan rangkuman Informasi dari informan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa peranan teknologi komunikasi dan komputerisasi dapat memberikan manfaat dalam membantu Dinas Kuperindag dalam mengefektifkan pelayanan perizinan.

2. Strategi manajemen mutu dalam meningkatkan kualitas waktu pelayanan SIUP oleh Diskuperindag.

a. Responsivitas Pegawai Mendukung Efektivitas pelayanan.

Responsivitas mengukur kemampuan dan kepekaan pemerintah dalam hal ini Diskuperindag dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat pengguna layanan berusaha, sesuai harapan, keinginan dan aspirasi pengguna layanan yaitu masyarakat pelaku usaha dalam bentuk pelayanan perizinan rekomendasi SIUP.

Adanya ketidak selarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat pengguna layanan serta daya tanggap pelayanan, sehingga kemampuan organisasi dituntut responsivitasnya dalam identifikasi kebutuhan masyarakat dan menyusun prioritas kebutuhan serta mengembangkan ke dalam berbagai program dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pengguna layanan secara ikhlas (Zeithml, Parasuraman dan Berry, dalam Agus Dwiyanto 2006:145).

Kemampuan atau daya tanggap Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa dalam pelayanan SIUP dapat dilihat dari beberapa indicator dibawah ini :

1. Mengidentifikasi kebutuhan masyarakat

Informasi prosedur pelayanan ke masyarakat dan proses pelayanan perizinan SIUP yang dilaksanakan DISKUPERINDAG berdasarkan tahapan-tahapan dan melibatkan pegawai yang telah ditetapkan. Tanggapan terhadap proses pelayanan oleh masyarakat pelaku usaha, dimana pelayanan masih berbelit-belit dan banyaknya persyaratan administrasi yang dilalui. Ini memberi suatu fakta bahwa pelayanan perizinan rekomendasi SIUP belum sepenuhnya efektif dan perlu adanya perbaikan-perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Diskuperindag.

2. Menyusun prioritas kebutuhan

Sarana dan prasarana kondisi tempat pelayanan dan adanya fasilitas pendukung di Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa sudah lengkap dan baik. Kondisi tempat pelayanan nyaman, bersih serta memberikan kesan aman. Untuk fasilitas pendukung seperti tempat parkir, ruang tunggu, televise dan toilet sudah ada dan memadai. Sumber informasi yang tersedia dan mudah serta bisa diakses langsung oleh masyarakat pelaku usaha seperti kotak saran, pelayanan lewat telepon dan aplikasi pesan berupa whatsapp.

3. Mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan SIUP di Diskuperindag, dilihat dari segi tarif pengurusan pelayanan permohonan rekomendasi SIUP tidak dikenakan biaya alias gratis, sehingga tarif pelayanan sudah efisien sesuai aturan yang ada (berlaku). Dari segi waktu terhadap pelayanan penyelesaian permohonan rekomendasi SIUP, masyarakat pelaku usaha merasakan pelayanan masih belum cepat dan tepat, walaupun petugas layanan telah memberi informasi secara jelas dan transparan mengenai standard waktu penyelesaian pengurusan permohonan surat rekomendasi SIUP, sehingga dari segi waktu layanan perizinan SIUP belum efektif terhadap kepastian waktu.

Efektivitas organisasi Diskuperindag kaitannya dengan responsivitas pegawai dalam pelaksanaan pelayanan perizinan SIUP. Dapat dilihat dari upaya pelayanan bagi masyarakat pelaku usaha (pengguna layanan) melalui semangat dan kerjasama dalam tim kerja yang sangat diperlukan, untuk kerjasamanya yang dijalin antara pemberi/petugas layanan sangat bagus/baik sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif dalam melayani pelanggan/masyarakat pelaku usaha. Antar pimpinan dan bawahan terjalin kerjasama yang baik dimana sifat keterbukaan antara atasan dan pegawai terjadi. Penempatan posisi kerja staf sudah sesuai dengan latar belakang keterampilan dan pendidikan yang di punyai ini mempermudah para petugas layanan dalam melakukan tugas-tugas yang ditangani. Kedisiplinan pegawai dalam pelayanan perizinan SIUP dalam melayani masyarakat pelaku usaha cukup disiplin artinya loyalitas pegawai terhadap tugas yang diemban meningkat dan membuktikan pelayanan perizinan SIUP efektif.

Nilai keberhasilan terhadap pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintah dalam pelayanan sangat ditentukan seberapa jauh kompetensi sumber daya manusia yaitu aparatur pemerintah dalam memegang suatu tumpuk kepemimpinan (jabatan). Konsekuensinya (Implikasi) diperlukan suatu upaya, keinginan dan kemauan adanya jaminan agar terjadi suatu proses pembelajaran yang terus menerus secara berkesinambungan dan upaya peningkatan diri pegawai terus menerus dan upaya terencana untuk menentukan dan menetapkan identifikasi terhadap kesenjangan kinerja serta adanya tanggapan dengan jalan keluar yang efektif dan tepat.

Kemampuan pegawai Diskuperindag terhadap daya tanggap (responsivitas) sudah maksimal, ini terbukti dari identifikasi, prioritas dan pengembangan pelayanan dalam menerima keluhan pengguna layanan dengan berlaku tanggap, ramah dan tutur kata yang sopan serta mudah dipahami oleh pelanggan/masyarakat. Masyarakat yang dihadapi oleh petugas layanan sudah ramah, sopan dan memberikan kesan sebagai pribadi yang menyenangkan. Sehingga dapat mewujudkan tujuan dan sasaran yang efektifitas di Diskuperindag.

b. Aplikasi Online Single Submission (OSS) sebagai strategi memangkas waktu pengurusan.

Berdasarkan wawancara di kantor Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa terhadap informan. Dimana informan ini terdiri dari Kepala Dinas, Kepala Bidang, serta Kepala Seksi. Dari hasil wawancara ditemukan bahwa Diskuperindag yang merupakan salah satu organisasi pemerintah daerah kabupaten mamasa berfokus pada pembinaan dan pengembangan sektor koperasi, usaha, industri dan perdagangan di

Kabupaten Mamasa. DISKUPERINDAG ini telah menerapkan system manajemen mutu dalam melakukan aktivitas pembinaan dan pengembangan usaha khususnya pelayanan SIUP dengan baik yang masih menggunakan cara konvensional/manual. Dimana model pelaksanaannya mendatangi kantor Diskuperindag dengan cara tatap muka.

Dalam komitmen pimpinan Dinas Kuperindag Kabupaten Mamasa. Peningkatan system manajemen melalui layanan dan proses pelayanan SIUP yang lebih berkualitas melalui proses Perizinan Berusaha yang Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (OSS) merupakan Aplikasi Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS yang terintegrasi secara elektronik dengan perizinan lembaga pemerintah lainnya (PP, 24 tahun 2018).

Dimana sistem OSS telah terintegrasi dengan sistem-sistem perizinan dari lembaga pemerintah seperti sistem administrasi kependudukan, Direktorat Jenderal Pajak untuk pengurusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Administrasi Hukum Umum (AHU) dan sistem perizinan lainnya. Artinya, data badan usaha yang dimasukkan ke dalam Online Single Submission (OSS) adalah data yang valid dan terintegrasi di sistem lembaga pemerintahan lainnya yang bersangkutan.

Penggunaan dalam pengurusan izin oleh pelaku usaha melalui aplikasi online single submission (OSS) dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Badan usaha dan perorangan.
2. Pelaku Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar.
3. Pelaku Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum Online Single Submission (OSS) berlaku efektif.
4. Pelaku Usaha dengan modal dalam negeri, maupun komposisi modal asing.

Berdasarkan pembahasan penerapan pelayanan SIUP dengan berbasis elektronik perizinan. Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mamasa dapat lebih efektif, efisiensi dan berkualitas dalam memangkas waktu pengurusan SIUP. Dengan menggunakan Sistem OSS pelayanan perizinan dapat memberi manfaat bagi masyarakat pelaku usaha dengan mengurangi permasalahan birokrasi terhadap pengurusan perizinan yang menyita banyak waktu dan berbelit-belit. Beberapa manfaat yang dapat dirasakan pemohon perizinan, diantaranya:

1. Dimudahkan dalam mengurus dan melakukan perizinan baik pusat maupun daerah dengan menyiapkan persyaratan untuk melakukan usaha, perizinan usaha serta perizinan operasional baik pusat maupun daerah dengan melengkapi komitmen persyaratan perizinan.
2. Pelaku usaha difasilitasi untuk terhubung dengan pemangku-pemangku kepentingan

untuk memperoleh perizinan secara tepat waktu, aman dan cepat.

3. Pelaku Usaha difasilitasi dalam melakukan pemecahan masalah dan pelaporan perizinan dalam satu tempat.
4. Pelaku Usaha difasilitasi untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

KESIMPULAN

1. Kesimpulan

1. Efisiensi dalam pelayanan pembuatan SIUP berjalan efektif ini dibuktikan tidak dipungut biaya (gratis) dan sisi waktu masyarakat merasakan belum tepat dan cepat, walaupun pegawai telah memberi informasi secara jelas dan transparan mengenai standar waktu penyelesaian dalam pengurusan surat izin.
2. Semangat kerjasama dan loyalitas tim kerja. Antara atasan serta bawahan memiliki kerjasama dan hubungan kerja sudah baik dibuktikan sifat keterbukaan yang sudah baik. Loyalitas Tim kerja yang diterapkan melalui penempatan pegawai sudah sesuai dengan latar pendidikan dan keahlian serta penerapan disiplin pegawai dalam melayani masyarakat.
3. Prosedur pelayanan, melalui standard operasional prosedur (SOP) dan peraturan sudah jelas tetapi mekanisme pelayanan belum berjalan. Karena masih adanya keluhan-keluhan tentang persyaratan administrasi perizinan yang banyak dan proses layanan berbelit-belit oleh masyarakat pelaku usaha.
4. Responsivitas pegawai, Pegawai/petugas layanan SIUP sudah maksimal, ini ditunjukkan dengan sikap yang tanggap, ramah dan tutur kata yang sopan dan mudah dimengerti oleh masyarakat pelaku usaha serta menampilkan kesan sebagai pribadi yang menyenangkan, dalam menanggapi keluhan-keluhan.
5. Sarana dan Prasarana, kondisi tempat pelayanan yang bersih, nyaman dan memberikan kesan yang aman. Untuk fasilitas pendukung ruang tunggu, toilet dan area parkir sudah ada dan memadai.

Dari beberapa indikator diatas untuk lebih meningkatkan efektifitas, efisiensi, proses pelayanan SIUP melalui system manajemen mutu instansi dan kinerja operasional DISKUPERINDAG perlu adanya Strategi penerapan pelayanan SIUP berbasis elektronik internet online perizinan (OSS) yang selama ini dilakukan secara konvensional/manual.

2. Saran

1. Untuk memaksimalkan pelayanan perizinan pada Dinas Kuperindag sebaiknya lebih memudahkan syarat-syarat administrasi dan waktu penyelesaian. Proses pelayanan perizinan lebih di efisienkan dengan cara merevisi kembali standar operasional prosedur (SOP) pelayanan SIUP.
2. Semangat kerjasama dan loyalitas tim kerja lebih ditingkatkan, sehingga terwujud disiplin kerja yang mewujudkan pelayanan yang efektif. Melalui System rolling pegawai dengan melihat latar belakang pendidikan sehingga pegawai

bisa refresh, dapat meningkatkan produktivias kerja, meningkatkan keseimbangan kerja dan memperluas menambah pengetahuan pegawai.

3. Mempermudah pelaku usaha dalam mengajukan permohonan rekomendasi SIUP dengan teknologi internet dengan penerapan sistem perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik Online Single Submission (OSS) diharapkan efektif diantaranya lebih cepat, lebih mudah, dan juga lebih terintegrasi.
4. Perlu adanya pelaksanaan adalah melakukan bimbingan dan sosialisasi penerapan OSS ke masyarakat pelaku usaha, guna pengoptimalan peran DISKUPERINDAG Kabupaten Mamasa dalam melakukan pelayanan secara sungguh-sungguh, seperti melakukan dampingan secara langsung dan menyediakan infrastruktur yang lengkap serta adanya sumber daya manusia (SDM) yang ahli dalam bidangnya dan siap membantu masyarakat pelaku usaha dalam pengurusan perizinan berusaha.

DAFTAR PUSTAKA

ASSAURI, Sofjan. *Strategic Management Sustainable Competitive Advantages*, edisi 2, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016, 9.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Mamasa 2019. *Mamasa dalam Angka 2019*. Mamasa: Badan Pusat Statistik Kabupaten Mamasa.

POERWANTO, G. Hendra. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.

SINAMBELA, Lijan Poltak. *Teori Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* Cetakan Ketujuh. 2014.

Jurnal

AL YAKIN, Ahmad. *Manajemen kelas di era industri 4.0*. In: *Jurnal Pegguruang Conference Series*. 2019. p. 11-15.

DARWANTO, Darwanto. *Peran Entrepreneurship Dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Dan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat*. PROSIDING Riset TERAPAN BIDANG MANAIEMEN & BISNIS nNGKAT N4SIONAL JUIWSW ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SEMARANG 2012, 2012, 11-24.

ELDA, Elda; MURSALIN, Mursalin. *Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur*. *Jurnal Media Akuntansi (Mediasi)*, 2020, 3.1: 13-27.

GUNAWAN, YONGKI SIDHARTA, et al. *Penerbitan Izin Berusaha Melalui Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) dalam Rangka Investasi*. 2019. PhD Thesis. Universitas Airlangga.

HIKMI, Hilda Nurul, et al. *PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI*

TERHADAP DISIPLIN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS PADA PT. TASPEN (PERSERO) KCU BANDUNG). 2018. PhD Thesis. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung.

MONOARFA, Heryanto. Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 2012, 5.01.

NOERAINI, Irma Ayu; SUGIYONO, Sugiyono. PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGATERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE SURABAYA. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 2016, 5.5.

PRAMUDYO, Anung. Implementasi manajemen kepemimpinan dalam pencapaian tujuan organisasi. *Jurnal bisnis, manajemen, dan akuntansi*, 2013, 1.2.

SATYA, Venti Eka. Strategi Indonesia menghadapi industri 4.0. *Info Singkat*, 2018, 10.9: 19-24.

SUCIATI, Lia Anjari. ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI KECIL MENENGAH (IKM) BATIK (Studi kasus pada CV. Batik Marem, Yosowilangun Lor, Lumajang). 2019.

WARDININGSIH, Suprihatmi Sri. Perkembangan Teknologi Dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 2012, 7.1

Skripsi

Farid yusuf nur Achmad, 2005 melakukan penelitian efektifitas pelayanan public penerbitan izin usaha di Kota Baubau.

Nor Khalimah, Dra. Puji Astuti M.Si, Supratiwi S.Sos,M.Si tahun 2013. Melakukan penelitian Implikasi Penerapan Online Single Submission Pelayanan Perizinan Terpadu Terhadap Meningkatnya Iklim Investasi Di Kabupaten Kudus.

Peraturan dan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan pengertian pelayanan public

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2014 tentang Perindustrian

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Teransaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tanggal 9 Juni 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Di Bidang Perdagangan