

**PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN TEMPAT
USAHA (SITU) DI KANTOR BADAN PELAYANAN
PERIZINANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA SAMARINDA**

Roby Hermawanto

**eJournal Ilmu Administrasi Negara
Volume 4, Nomor 2, 2014**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : **Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda**

Pengarang : Roby Hermawanto

NIM : 1002015107

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisip Unmul.

Samarinda, 21 Agustus 2014

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Fajar Apriani, S.Sos, M.Si
NIP. 19830414 200501 2 003

Santi Rande, S.Sos, M.Si
NIP. 19751001 200604 2 001

Bagian di bawah ini
DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Negara	KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
Volume : 4	
Nomor : 2	
Tahun : 2014	
Halaman : 1288-1300 (GENAP)	<u>Drs. M.Z. Arifin, M.Si</u> NIP. 19570606 198203 1 001

PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN TEMPAT USAHA (SITU) DI KANTOR BADAN PELAYANAN PERIZINANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA

Roby Hermawanto¹

Abstrak

Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang di berikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BP2TSP) Kota Samarinda khususnya dalam hal pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) kepada pelaku usaha/investor yang akan melakukan pengurusan pembuatan SITU guna mendukung kegiatan usahanya, dan dapat terwujudnya legalitas dari usaha tersebut di samping itu juga mendukung terwujudnya Samarinda sebagai kota metropolitan, Industri, Perdagangan dan jasa yang berwawasan lingkungan, hijau dan memiliki keunggulan daya saing serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga di perlukan kesadaran masyarakat dalam mengurus Izin Usaha yang di milikinya tanpa melalui jasa calo.

Indikator Standar pelayanan memiliki lima indikator yaitu Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Saranan dan prasarana dan Kompetensi pegawai.

Dari indikator standar pelayanan tersebut yang belum berjalan maksimal adalah imdikator waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana. Hal ini disebabkan oleh kurangnya personil lapangan, terdapat sarana prasarana sperti AC ruang tunggu yang belum diperbaiki, serta kesadaran masyarakat dalam mengurus Izin Usaha dengan menggunakan jasa calo menjadi kendala yang dihadapi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BP2TSP) Kota Samarinda.

Kata kunci : Pelayanan di Kantor BPPTSP, dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

¹Mahasiswa Program S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rizkysuherman28@gmail.com

Pendahuluan

Banyak aspek kehidupan sebagai warga negara diatur melalui sistem perizinan. Demikian juga perizinan yang berada di dunia usaha terkait investasi. Proses perizinan usaha yang tidak efisien tidak tepat waktu dan berbiaya tinggi pada akhirnya akan menurunkan jumlah investasi dan kegiatan wiraswasta. Hal ini tentu saja berdampak serius terhadap upaya menciptakan lapangan kerja dan masalah-masalah ketenagakerjaan lainnya.

Dalam pasal 28 ayat (1) Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu, menyatakan mengenai setiap orang atau badan yang melaksanakan dan melakukan kegiatan usaha yang berhubungan dengan retribusi perizinan tertentu, wajib memiliki izin tertulis dari walikota. artinya seseorang atau badan yang mengoprasikan suatu usaha harus memiliki izin tertulis dari pihak berwenang yaitu walikota.

Dalam mengatasi hal ini, Pemerintah Kota Samarinda mengembangkan kapasitas lembaga yang menangani perizinan yaitu dengan membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BP2TSP) yang berasal dari pengembangan Unit pelayanan Terpadu (UPT) yang termasuk dalam Struktur Organisasi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kota Samarinda dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BP2TSP) merupakan sebagai sarana untuk memberikan pelayanan pada masyarakat terkait pembuatan perizinan khususnya masyarakat yang akan melakukan pengurusan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) yang ada di Kota Samarinda.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda?
2. Apa saja yang menjadi faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh cakrawala dan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang pelayanan pembuatan surat izin tempat usaha (SITU) sehingga dapat memberikan sumbangan saran-saran dan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara.

2. Secara Praktis
 - a. Menemukan jawaban atas masalah atau kendala-kendala penyelenggaraan pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dalam hal Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).
 - b. Untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis serta sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan penulis karya ilmiah di Universitas Mulawarman.
 - c. Sebagai proses mempelajari dan menganalisis masalah secara ilmiah bagi penulis.

Kerangka Dasar Teori

Administrasi Publik

Menurut Waldo (1991:26) Administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Dalam mencapai tujuan tersebut, manajemen digunakan sebagai strategi untuk memadukan berbagai aspek sumber daya organisasi untuk menghasilkan hasil yang seoptimal mungkin. Manajemen merupakan suatu fungsi yang menerapkan azas keterpaduan, partisipasi, keadilan, komunikasi dua arah dan berorientasi pada tujuan (Kristiadi, 1994:83). Sedangkan organisasi yang di maksud adalah negara yang merupakan organisasi pemerintah, dalam proses pencapaian tujuan selalu di warnai dengan berbagai kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi tidak terlepas dari fungsi administrasi publik.

Sedangkan Chander dan Plano dalam Pasolong (2007: 7) mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan – keputusan dalam kebijakan publik. Dalam definisi ini lebih menekankan aspek keterlibatan personil dengan memanfaatkan sumber-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik atau pemerintah.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah

(birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadilan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadilan.
3. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan prosedur pelayanan yang sederhana, waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat, biaya pelayanan yang wajar, sarana dan prasarana yang memadai dan pengetahuan, keahlian keterampilan sikap pegawai dalam melayani. Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh warga masyarakat.

Pengertian Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

Izin tempat usaha berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu yang selanjutnya disebut dengan *Izin*

Gangguan adalah pemberian izin tempat usaha/kegiatan kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian, dan gangguan, tidak termasuk tempat usaha/kegiatan yang telah ditentukan oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.

Dari pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa Surat Izin Tempat Usaha merupakan surat izin yang di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk mendukung kegiatan usahanya, selain dari pada itu dapat terwujudnya legalitas usaha tersebut. Serta dunia usaha tidak berkembang tanpa ada izin yang jelas menurut hukum dan tentunya izin tersebut berfungsi karena dunia usaha membutuhkannya.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan teori yang ada kemudian penulis coba untuk menyimpulkannya, maka didapat bahwa definisi konsepsional dari penelitian Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BP2TSP) Kota Samarinda, kepada pelaku usaha/investor yang akan melakukan pengurusan pembuatan SITU guna mendukung kegiatan usahanya, dan dapat terwujudnya legalitas dari usaha tersebut.

Metode Penelitian

Untuk mengetahui Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2002:2) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat ilmiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri yang berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara holistik (utuh). Dalam definisi ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi dalam variabel atau hipotesis, tetapi memandang bagian dari suatu keutuhan.

Dalam penelitian ini yang menjadi acuan dalam analisis data digunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2006:16-20) yang pelaksanaannya memiliki empat proses, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan.

Fokus Penelitian

Dari paparan di atas dan berdasarkan masalah yang diteliti serta tujuan penelitian maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) meliputi:
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Waktu Penyelesaian
 - c. Biaya/Tarif

- d. Sarana dan Prasarana
- e. Kompetensi Pegawai
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) yang saat ini berkantor pelayanan di Jalan Basuki Rahmat No. 76 Gedung Graha Tepian Samarinda. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda ini memiliki jumlah pegawai sebanyak 68 orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Tidak Tetap Bulanan (PTTB).

Profil Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

Tugas Pokok dan Fungsi BPPTSP Kota Samarinda.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 12 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda yang memiliki tugas pokok dan fungsinya yaitu :

1. Tugas pokok menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu.
2. Menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan teknis dibidang perizinan terpadu sesuai dengan rencana strategis yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah.
 - b. Pemberian dukungan atas perencanaan, pembinaan, dan pengendalian kebijakan teknis dibidang perizinan secara terpadu.
 - c. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian teknis dibidang pendataan dan penetapan.
 - d. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian teknis dibidang pelayanan perizinan.
 - e. Perumusan, perencanaan, pembinaan, koordinasi dan pengendalian teknis dibidang pengendalian dan pengawasan.
 - f. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan.
 - g. Pembinaan kelompok jabatan fungsional.
 - h. Pelayanan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Hasil Penelitian

Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) Kota Samarinda

1. Prosedur Pelayanan

Dalam pembahasan ini prosedur pelayanan merupakan sebuah proses atau skema jalur yang telah ditentukan dan ditetapkan untuk dilaksanakan secara konsisten demi terciptanya ketertiban dan kelancaran khususnya dalam proses kepengurusan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

Kemudian berdasarkan teori yang ada yang di kemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009:103) prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.

Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara yang peneliti lakukan terkait prosedur pelayanan dalam pelayanan pembuatan SITU sudah baik, secara teknis pelaksanaan telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dan tidak terdapat pegaduan terhadap prosedur pelayanan yang berlaku serta tidak terdapat hambatan selama berkas dari pemohon telah lengkap. Walaupun demikian perbaikan dan pembenahan dari segi ini memang harus tetap dilakukan sesuai dengan asas-asas transparansi dalam pelayanan publik yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, guna tercapainya pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Waktu Penyelesaian

Menurut Sianipar (1998:19) bahwa waktu pelayanan merupakan ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian pengiriman, penyerahan dan jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan. Dalam hal ini ketepatan waktu dalam penyelesaian pembuatan SITU dan janji yang di berikan oleh petugas pelayanan kepada pemohon atau pelaku usaha harus sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan dijadwalkan sehingga pemohon atau pelaku usaha yang memiliki ketergantungan tidak merasa dikecewakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait waktu penyelesaian pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) yang diberikan di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) masih belum sesuai dengan target waktu yang telah di tentukan , dapat kita lihat masih adanya hal-hal teknis yang membuat terhambatnya saat proses penerbitan SITU berlangsung seperti kurangnya tim teknis atau personil yang dikerahkan ke lapangan karena sehabis meneliti harus kembali ke kantor untuk membuat laporan, kemudian pada saat dilakukan pengecekan di lapangan pemohon tidak ada di tempat karena terkadang sewaktu mau di hubungi pemohon tidak menyertakan nomor handphone tetapi nomor telepon, dan juga masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo sehingga Tim Teknis lapangan mengalami kesulitan dalam verifikasi data, hal yang tak terduga lainnya ketika pejabat yang berwenang untuk menandatangani dokement perizinan sedang tidak berada ditempat.

3. *Biaya/Tarif*

Menurut Philip Kotler (2000:41) Biaya Layanan adalah Sekumpulan biaya yang di keluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa tersebut.

Dalam hal ini biaya atau tarif pelayanan yang di tentukan pemerintah harus disesuaikan dengan tingkat kemampuan atau daya beli masyarakatnya agar terjangkau seluruh lapisan masyarakat dan biaya ini harus diselesaikan pula dengan sistem layanan dan hasil produk layanan kemudian hal terpenting dari pembiayaan tersebut adanya transparansi atau keterbukaan informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui kegunaan dari biaya tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait dengan biaya atau tarif pelayanan dalam hal pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) ini masyarakat atau pelaku usaha merasakan bahwa biaya yang dibelakukan sudah wajar dan sesuai dengan jenis usaha yang di urus, tidak terdapat biaya tambahan dalam awal proses permohonan hingga di terbitkannya Surat Izin Tempat Usaha (SITU).

4. *Sarana dan Prasarana*

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Sarana dan Prasarana merupakan sesuatu yang dapat menunjang atau dipakai sebagai alat mencapai maksud dan tujuan.

Salah satu faktor yang dapat menunjang Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda dalam proses pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) adalah sarana dan prasarana yang memadai dan menjadi pendukung bagi keberhasilan pemberian pelayanan kepada publik. Untuk itu pemenuhan kebutuhan akan sarana dan pelayanan kepada pelayanan publik perlu diperhatikan akan kinerja mereka juga memberikan hasil yang berkualitas.

Dari hasil keterangan yang peneliti peroleh berupa wawancara kepada masyarakat atau pelaku usaha dan pengamatan secara langsung di lapangan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor BPPTSP Kota Samarinda dapat di katakan belum memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat atau pelaku usaha yang akan melakukan pengurusan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Beberapa sarana prasarana memang telah memadai, namun sayangnya ada sarana dan prasarana yang sebenarnya penting tapi tidak terlalu di perhatikan keberadaannya, misalnya perlu adanya pembenahan sarana prasarana seperti adanya AC yang masih belum diperbaiki serta kondisi toilet yang kurang bersih. Pemerintah dalam hal ini aparaturnya Kantor BPPTSP Kota Samarinda merupakan satu-satunya pihak penyelenggara pemenuhan kebutuhan atau kelengkapan izin usaha bagi pelaku Usaha yang berupa Surat Izin Tempat Usaha (SITU) untuk mendukung kegiatan suatu usaha, selain dari pada itu agar dapat terwujudnya legalitas usaha tersebut serta dunia usaha tidak berkembang tanpa ada izin yang jelas menurut hukum dan tentunya izin tersebut berfungsi karena dunia usaha membutuhkannya. Dan dari sarana dan prasarana yang dapat mendukung atau memberikan kepuasan dan nyaman bagi para pelaku usaha maka secara tidak langsung akan dapat mengubah pandangan

masyarakat atau pelaku usaha yang selama ini berpandangan negatif terhadap pelayanan yang ada di Kantor BPPSTP khususnya yang ada di Kota Samarinda.

5. Kompetensi Pegawai

Menurut keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negeri Nomor 46A tahun 2003, tentang pengertian kompetensi adalah kemampuan dan kareteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara professional, efektif dan efisien.

Dalam mencapai pemberian pelayanan yang maksimal dalam memenuhi harapan serta keinginan masyarakat atau pelaku usaha yang akan melakukan kepengurusan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) maka Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda telah menyediakan pegawai-pegawai yang berkompeten di bidangnya masing-masing

Dari keterangan yang peneliti peroleh berupa wawancara kepada masyarakat atau pelaku usaha dapat dikatakan bahwa kompetensi pegawai dalam pembuatan SITU yang ada di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda rata-rata pegawai yang bekerja telah mempunyai pengetahuan atau kemampuan, keterampilan, dan sikap kerja yang cukup baik. sehingga dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat atau pelaku usaha yang sedang melakukan kepengurusan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

Faktor Penghambat dan Pendukung dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

a. Faktor Penghambat

Masyarakat sebenarnya masih mengharapkan adanya peningkatan pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, melalui tenaga-tenaga kerja yang mampu memberikan pelayanan yang baik atau maksimal, serta adanya sarana dan prasarana yang memadai yang merupakan bagian penting agar masyarakat atau pelaku usaha dapat memperoleh kepuasan dan kenyamanan ketika melakukan kepengurusan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.

Selain itu berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh dari hasil wawancara kepada beberapa masyarakat atau pelaku usaha yang melakukan kepengurusan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor BPPTSP Kota Samarinda mengenai faktor penghambat pelayanan pembuatan SITU yaitu masih kurangnya petugas atau personil yang akan di terjunkan ke lapangan mengingat

wilayah kota Samarinda yang cukup luas dan dalam sehari tidak semua tempat dapat dilakukan pengecekan sehingga hal tersebut menjadikan faktor penghambat dalam proses pembuatan SITU kemudian yang menghambat lainnya seperti ketika pemohon di hubungi untuk di lakukan pengecekan tempat usahanya, pemohon sedang tidak ada di tempat dan terdapat pula masyarakat yang tidak mau di lakukan pengecekan atau di hitung gudang tempat usahanya dan yang menghambat bagi masyarakat selain indikator waktu penyelesaian SITU dan Sarana dan Prasarana adalah ketika memenuhi salah satu syarat yang ada tersebut ketua RT atau pun Pihak yang berwenang untuk menandatangani dokumen tidak sedang ada di tempat sehingga membuat masyarakat menjadi malas atau bersemangat dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Disamping itu, informasi juga di peroleh peneliti berupa hasil wawancara kepada staf BPPTSP mengenai faktor penghambat pelayanan pembuatan SITU bahwa masih terdapat masyarakat yang menggunakan biro jasa calo dalam pengurusan pembuatan SITU, akan tetapi dengan adanya masyarakat atau pelaku usaha yang menggunakan biro jasa calo akan menjadi penghambat pelayanan dalam memeriksa kelengkapan data bila kurang lengkap disisi lain akan merugikan masyarakat itu sendiri karena akan mengeluarkan biaya yang lebih besar..

b. Faktor Pendukung

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka pelayanan harus didukung oleh beberapa faktor agar hasil yang di peroleh dapat memberikan kepuasan, kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat atau pelaku usaha.

Dari hasil penelitian yang di peroleh peneliti berupa hasil wawancara kepada staf dan pelaku usaha dapat dikatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang turut mendukung pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) seperti semakin meningkatnya jumlah masyarakat atau pelaku usaha yang melakukan kepengurusan pembuatan SITU dari tahun sebelumnya, sarana dan prasarana yang memadai, kantor yang kini baru dan telah didesain lebih modern serta pegawai melayani dengan sopan, terampil, dan jelas dalam memberikan pelayanan sehingga menciptakan suasana yang nyaman untuk masyarakat atau pelaku usaha yang sedang berurusan serta letak kantor BPPTSP yang strategis, selain itu terdapat pula faktor yang di sisi lain bukan hanya sebagai faktor penghambat namun juga turut menjadi faktor pendukung dalam pelayanan pembuatan SITU di Kantor BPPTSP yaitu penggunaan biro jasa calo yang kini masyarakat atau pelaku usaha masih menggunakan jasa tersebut, dari informasi peneliti peroleh dari masyarakat justru menjadi faktor pendukung karena dengan adanya biro jasa calo ini dapat membantu masyarakat lain buat yang sibuk atau banyak urusan, begitu pula informasi yang di peroleh peneliti dari staf atau pegawai BPPTSP yang sebelumnya menjelaskan bahwa tidak dapat di pungkiri dengan adanya biro jasa calo ini membuat semakin maraknya pelaku usaha yang mengurus izin tempat usahanya.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis menarik kesimpulan dari permasalahan sebagai berikut :

1. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) meliputi:
 - a. Prosedur Pelayanan yang ada di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda dalam pemberian pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) prosesnya tidak terlalu berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah di jalankan oleh masyarakat atau pelaku usaha yang akan melakukan kepengurusan pembuatan SITU.
 - b. Waktu Penyelesaian dalam pelayanan pembuatan SITU di kantor BPPTSP masih tidak sesuai dari target waktu yang telah di tentukan dan di janjikan kepada masyarakat atau pelaku usaha sebelumnya yang maksimal 7 hari kerja setelah berkas lengkap. Hal tersebut dikarenakan terdapat hal-hal teknis yang membuat terhambatnya proses terbitnya SITU sesuai dengan waktu yang telah ditentukan seperti kurangnya personil yang ada pada kantor BPPTSP , dan proses penandatanganan berkas yang tertunda karena pejabat yang berwenang tidak sedang ditempat.
 - c. Biaya yang dikenakan kepada masyarakat atau pelaku usaha dalam hal pelayanan pembuatan SITU di Kantor BPPTSP Kota Samarinda sudah wajar, sudah sesuai dengan aturan yang tertera dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 15 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tetentu dan tidak ada terdapat perbedaan biaya yang di keluarkan ketika dalam proses pelayanan berlangsung.
 - d. Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor BPPTSP Kota Samarinda masih belum memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pelaku usaha yang sedang melakukan kepengurusan pembuatan SITU, beberapa masyarakat mengeluhkan panas ketika berada di ruang tunggu , serta keperawatan sarana prasarana yang telah ada karena terdapat AC yang rusak yang belum atau tidak segera di perbaiki.
 - e. Kompetensi pegawai dalam pembuatan SITU yang ada di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda rata-rata pegawai yang bekerja telah mempunyai pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan sikap kerja yang cukup baik. sehingga dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat atau pelaku usaha yang sedang melakukan kepengurusan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.
2. Di dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik terdapat faktor penghambat dan pendukung. Pada pelayanan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, faktor penghambatnya adalah adanya masyarakat yang kurang puas atas pelayanan yang didapat seperti tidak tepat waktunya penyelesaian Surat Izin Tempat Usaha (SITU) sesuai dengan waktu yang di tentukan atau di janjikan, terdapat sarana

dan prasarana yang belum di benahi seperti adanya kerusakan AC yang tidak segera dibenahi atau diperbaiki sehingga masyarakat atau pelaku usaha merasa tidak nyaman karena suhu di ruang tunggu yang cukup panas, , kurangnya personil BPPTSP yang terjun kelapangan untuk melakukan pengecekan tempat usaha dan masih banyak masyarakat yang menggunakan biro jasa calo yang dapat menghambat proses pelayanan dalam memeriksa kelengkapan berkas bila ada kekurangan yang harus di tanyakan langsung kepada yang bersangkutan. Selain itu terdapat pula faktor pendukung yang dapat mendukung terwujudnya pelayanan yang berkualitas seperti tingginya Surat Izin Tempat Usaha (SITU) yang telah di terbitkan, sarana dan prasarana yang memadai kemudian ruangan yang kini di renovasi lebih bagus dari sebelumnya, letak kantor BPPTSP yang cukup strategis berada di tengah-tengah kota.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran yang mungkin berguna bagi pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, diantaranya :

1. Prosedur atau tata cara pelayanan yang telah berlaku di BPPTSP sudah cukup mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit, namun untuk lebih meningkatkan kapasitas pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) maka perlu sedikit diberi arahan atau petunjuk dari pengawainya dari awal sampai akhir untuk masyarakat atau pelaku usaha yang belum pernah datang langsung untuk mengurus izin di kantor BPPTSP atau dengan menambahkan personil atau pegawai khusus bagian penjagaan atau keamanan (*security*) yang berjaga di muka pintu seperti pelayanan yang ada di Bank yang telah menyediakan *security* agar dapat memberikan petunjuk atau arahan untuk alur yang nantinya masyarakat akan dilalui.
2. Diperlukannya peran pemerintah untuk segera mengambil tindakan maupun solusi sebelum terjadi masalah dilapangan seperti mengusulkan kepada dinas terkait perlunya penambahan personil / pegawai di Kantor BPPTSP kota Samarinda karena dapat diketahui dari hasil penelitian yang di lakukan oleh penulis berupa wawancara kepada staf atau pegawai yang ada pada kantor BPPTSP kota Samarinda diperoleh data bahwa masih kurangnya personil, baik yang ada pada loket pemberi pelayanan maupun personil yang akan bertugas melakukan pengecekan dilapangan untuk mengukur luas tempat usaha kemudian perlunya kelancaran komunikasi antara masyarakat dengan pegawai yang akan terjun ke lapangan untuk dilakukan pengecekan, dan juga perlu adanya kerja sama dan kesadaran dari masyarakat untuk tidak menggunakan jasa calo agar BPPTSP tidak mengalami kesulitan ketika melakukan *verifikasi* data.
3. Menambah dan memperbanyak sosialisasi kepada masyarakat atau pelaku usaha seperti melalui Pembuatan Baleho, spanduk, leaflete, radio, televisi dan media lainnya yang membahas tentang pentingnya Surat Izin Tempat Usaha (SITU) bagi setiap usaha atau perusahaan yang akan didirikan atau dijalankan.

4. Memberikan penghargaan atau sejenisnya kepada pegawai yang berprestasi seperti memberikan bonus, piagam, pujian atau menempatkan foto pegawai yang paling berprestasi pada ruang tunggu untuk menjelaskan bahwa pegawai tersebut dapat menjadi panutan bagi yang lain. , hal tersebut dilakukan guna memberikan semangat dan motivasi baru agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.
5. Dibidang Sarana dan Prasarana dengan menambah papan prosedur pelayanan perizinan atau menggantinya dengan papan prosedur pelayan digital dengan begitu dapat menampilkan alur prosedur pelayanan semua jenis izin termasuk prosedur pelayanan pembuatan SITU karena papan prosedur yang ada hanya menampilkan Prosedur pelayanan izin secara umum sedangkan setiap jenis perizinan memiliki alur atau prosedur pelayanan yang akan di lalui berbeda – beda.

Daftar Pustaka

- Dewa, Jefri. 2011. *Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Kendari: Unhalu Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan Keban, Yeremias. 2008. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Matthew, Milles B dan Huberman, A. Michael. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Marjo, 2005. *Surat-surat Lengkap Complete Letters*. Jakarta: Setia Kawan Press.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurachmad, Much. 2012. *Pedoman Mengurus Segala Macam Surat Perizinan dan dokumen secara Legal Formal*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahardi, Kunjana. 2008. *Surat-Menyurat Dinas*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Siswosoediro, Henry. 2008. *Buku Pintar Pengurusan Perizinan dan Dokumen*. Jakarta: Visimedia.
- Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Syafie, Inu Kencana. 2008. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia(SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wijayanto, Anjar. 2007. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Malang: Univ.Merdeka.