

**AKUNTABILITAS DALAM KEPENGURUSAN SURAT IZIN USAHA
PERDAGANGAN (SIUP)
(Studi Kasus Sistem Online Single Submission Di Kantor Dinas Penanaman Modal &
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab TTS, NTT)**

Jumharani Ramdan¹, Afifuddin², Khoiron³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Islam Malang Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144 Indonesia
LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144 Indonesia
Email : ranyramdhan@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) akuntabilitas proses pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) dengan penerapan layanan online single submission dilihat dari transparansi prosedur pelayanan dan responsivitas (2) kendala yang dihadapi oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam pengurusan surat izin usaha terkait informasi prosedur pelayanan dan implementasi informasi pelayanan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu, penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, dengan mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi dilapangan secara menyeluruh. Peneliti juga menggunakan kepercayaan, keteralihan, ketergantungan dan kepastian yang bertujuan untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yakni antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Akuntabilitas dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan dengan menggunakan sistem online single submission keterbukaan dalam prosedur pelayanan surat izin usaha sudah cukup bagus, mulai dari keterbukaan terhadap masyarakat, prosedur pelayanan yang sesuai dengan peraturan Bupati, serta responsivitas pegawai terhadap masyarakat. (2) Kendala yang sering dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melayani pengurusan surat izin usaha adalah kurangnya antusias masyarakat atau sikap acuh masyarakat yang beranggapan bahwa informasi yang diberikan tidak penting dalam menerima informasi prosedur pelayanan dan akses transportasi yang kurang memadai juga menjadi kendala bagi masyarakat untuk menerima informasi.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Online Single Submission, Kendala

Pendahuluan

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Negara di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat yang sering terlihat. Pelayanan publik oleh instansi pemerintahan menjadi sorotan utama oleh beberapa kalangan masyarakat, perbaikan terus dilakukan guna memperbaiki kualitas dan citra instansi pemerintah dalam pelayanan publik, salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena itu organisasi pemerintah sering disebut pelayan masyarakat (*public servant*). Dengan kata lain, bahwa pemerintah pada hakekatnya merupakan pelayan masyarakat. Melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab dan perwujudannya adalah akuntabilitas publik.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Negara di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat yang sering terlihat. Pelayanan publik oleh instansi pemerintahan menjadi sorotan utama oleh beberapa kalangan masyarakat, perbaikan terus dilakukan guna memperbaiki kualitas dan citra instansi pemerintah dalam pelayanan publik, salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena itu organisasi pemerintah sering disebut pelayan masyarakat (*public servant*). Dengan kata lain, bahwa pemerintah pada hakekatnya merupakan pelayan masyarakat. Melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab dan perwujudannya adalah akuntabilitas publik.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik, merujuk pada pertanggungjawaban pemerintah dalam mengambil tindakan yang dilakukan baik dalam pengambilan keputusan maupun pelaksanaan kebijakan-kebijakan dalam masyarakat, tanggungjawab pemerintah dapat dilihat dalam bentuk pelayanan publik. Pelayanan yang akuntabel merupakan ukuran yang menunjuk seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau normal eksternal dalam masyarakat atau *stakeholder*.

Dijelaskan dalam buku *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja Dan Anggaran* bahwa Akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi (Rasul 2002:8).

Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berpedoman pada keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dijelaskan melalui petunjuk yang lebih teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Memuat pentingnya penyelenggaraan publik yang harus dipertanggungjawabkan. Tanggungjawab tersebut meliputi akuntabilitas kinerja, akuntabel biaya, dan akuntabilitas hasil pelayanan publik.

Pelayanan publik yang menjadi sorotan dari pemerintah daerah saat ini adalah perizinan. Perizinan merupakan salah satu dari banyaknya pelayanan publik, dan merupakan salah satu bentuk pelayanan saat ini yang banyak digunakan di Kabupaten Timor Tengah Selatan. Pelayanan perizinan di kabupaten Timor Tengah Selatan dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Surat izin usaha perdagangan yang selanjutnya disebut SIUP adalah surat yang wajib dimiliki seseorang untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Surat izin usaha perdagangan merupakan surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dibidang perdagangan dan jasa. Surat izin usaha perdagangan (SIUP) diberikan kepada pengusaha, baik perseorangan, firma, CV, PT, koperasi maupun BUMN. Surat izin ini adalah surat yang diresmikan oleh instansi pemerintah. Surat ini wajib dimiliki sebagai bukti pengesahan dari bisnis atau usaha yang dijalankan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi.

Pelayanan atas permohonan perizinan satu pintu yang disusun berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No.24 Tahun 2006 mengenai pedoman pelayanan terpadu satu pintu. Dalam peraturan ini pelayanan permohonan perizinan dan non-perizinan dilakukan oleh perangkat daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kemudian peraturan Bupati Timor Tengah Selatan Nomor 9 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Fenomena yang terjadi saat ini di daerah Timor Tengah Selatan, tepatnya dikalangan para pengusaha atau para pedagang tidak terjadinya masalah dengan usaha perizinan. Namun terdapat 16 masalah yang terjadi, yang diakibatkan karena kurangnya komunikasi antara pemerintah kota dan masyarakat sekitar. Tak hanya masyarakat yang mempunyai usaha kecil baru mulai mengurus perizinan, itupun jika adanya bantuan modal dari pemerintah atau sumber lainnya, atau pada saat akan mengajukan kredit kepada lembaga keuangan. Ketika masyarakat mulai mengurus izin dan mengetahui dan mengetahui adanya persyaratan yang cukup banyak dan juga waktu yang diberikan sangat singkat, maka masyarakat mulai mempunyai persepsi bahwa pemerintah daerah tidaklah ramah terhadap masyarakat kecil.

Dijelaskan dalam Tribunnews Kupang "Berdasarkan peraturan Bupati Timor Tengah Selatan Nomor 9 Tahun 2019 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kupang akan menangani 91 jenis perizinan dari 11 SKPD. 11 SKPD di antaranya Dinas Kebersihan Kab Timor Tengah Selatan dan Lingkungan Hidup Kab Timor Tengah Selatan, Dinas Kesehatan Kab Timor Tengah Selatan, Dinas Pendidikan Kab Timor Tengah Selatan, dan Kesbangpol Kab Timor Tengah Selatan. DPMPTSP Kota Kupang sekarang sedang mengurus dan menyiapkan SOP 91 perizinan yang akan menjadi kewenangan DPMPTSP Kab Timor Tengah Selatan. Langkah Ini merupakan bagian dari sistem *online single submission* demi pelayanan yang baik, berkualitas dan transparan. Namun berbagai keluhan datang dari masyarakat yang menganggap pelayanan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sampai saat ini belum menunjukkan keefektifan dari pelayanan. Tidak hanya itu masyarakat pun menuntut tanggungjawab dan wewenang dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu"

Seperti yang dijelaskan dalam tribunnews bahwa penerapan *online single submission*, yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat namun berbanding terbalik dengan yang telah terjadi, masyarakat masih puas dengan pelayanan, dan meminta

pertanggungjawaban dari kepala dinas. Yang dimana jika dilihat akuntabilitas pelayanan dinilai masih kurang efektif.

Sehubungan dengan uraian diatas yang juga dilatarbelakangi oleh permasalahan dan fenomena yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Akuntabilitas dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan (Studi Kasus Kantor Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab TTS, NTT)”**

Rumusan Masalah

1. Bagaimana akuntabilitas proses pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan penerapan layanan *online single submission* ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat melayani pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui akuntabilitas proses pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan penerapan layanan *online single submission*
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat melayani pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP)

Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik khususnya mengenai gambaran pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP).
 - b. Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya untuk memperdalam penelitian mengenai yang terjadi pada pelayanan publik khususnya pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan
 - c. Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, serta menjadi bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai gambaran pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
2. Manfaat Praktis
 - a. Dapat dijadikan bahan acuan pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pelayanan birokrasi, khususnya pada pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan bermanfaat sebagai pedoman untuk penelitian berikutnya yang sejenis mengenai transparansi dan akuntabilitas dalam pengurusan surat izin usaha (SIUP).

Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu

1. Meliana Ginting Universitas Sumatera Utara Tahun 2013, judul skripsi “Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Bagi Pelayanan Izin Usaha (Studi Di Kantor Camat Medan Baru)”. Jenis penelitian yang digunakan yang penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah peneliti menyatakan bahwa profesionalitas pegawai Kantor Camat Medan Baru dalam melayani masyarakat khususnya dalam pengurusan surat keterangan domisili izin usaha dinilai terlihat baik, begitupun kedisiplinan yang dimiliki oleh pegawai sudah dinilai sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh pemerintah dan yang menjadi dasar dari akuntabilitas pelayanan adalah KepMenPan 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
2. Erwin Hotmartupa Sitanggang Universitas Sumatera Utara 2018, judul skripsi “Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-Imb) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dispm & Pptsp) Kabupaten Samosir”. jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data atau informasi. Dengan fokus penelitian ini pada akuntabilitas pada pelayanan dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan di Kabupaten Samosir. Hasil dari penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DISPM & PPTSP) Kabupaten Samosir memiliki aturan tentang standar prosedur pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diatur dalam Peraturan Bupati Samosir Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Samosir. Penyampaian informasi kepada masyarakat dilakukan dengan adanya penyuluhan kepada masyarakat kepala desa tingkat kecamatan dan juga melalui radio, untuk

- mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan izin. Prosedur pelayanan, jangka waktu, biaya, dan responsivitas telah dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku dan jangka waktu yang singkat dan tidak ada biaya yang dikeluarkan masyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku, dan pelayanan santun dan ramah yang diberikan kepada masyarakat.
3. Hajrah Universitas Muhammadiyah Makassar tahun 2020, judul skripsi “Akuntabilitas Proses Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kabupaten Bulukumba”. Menggunakan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan pengumpulan data melalui perbandingan terhadap penelitian terdahulu, observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai data pendukung. Dengan fokus penelitian adalah akuntabilitas proses pelayanan surat izin usaha perdagangan diukur dari aspek prosedur, biaya, jangka waktu dan pelayanan yang responsif. Sedangkan hasil dari penelitian ini adalah penyampaian informasi kepada masyarakat dan ketegasan dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten Bulukumba menciptakan respon yang positif dari masyarakat. Pemerintah juga melakukan kerjasama dengan beberapa media dengan tujuan memberikan informasi kepada masyarakat. Namun adanya beberapa kendala yang sering dihadapi salah satunya yakni koordinasi dengan instansi teknis dalam hal ini dinas perindustrian dan perdagangan Kabupaten Bulukumba.
 4. “Akuntabilitas Proses Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Kota Makassar” disusun oleh Sukmawati pada tahun 2016. Metode pada pendekatan ini adalah kualitatif, tipe dari penelitian ini menggunakan tipe yang bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Hasil dari penelitian ini adalah pemerintah Makassar memberikan informasi kepada masyarakat terkait pengurusan perizinan melalui media cetak koran, pemerintah Makassar juga memanfaatkan sarana dan prasarana kantor yang dimiliki. Contohnya pemanfaatan televisi dengan menampilkan slide-slide berupa penjelasan mengenai persyaratan seluruh jenis izin. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mengetahui persyaratan yang harus dilengkapi guna memperoleh izin yang diinginkan. Pemerintah Makassar selalu memberikan respons yang baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan pelayanan yang cepat dan

tanggap agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik.

5. “Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Prosedur Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang)” yang ditulis oleh Andi Atmi Nurul Suci, tahun 2015 di Universitas Hasanuddin Makassar. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif, Penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain, sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif. Sedangkan hasil penelitian adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dijalankan berdasarkan SOP yang telah ada namun jika dilihat prosedur yang ditentukan terlihat sangat berbelit dan membingungkan masyarakat sekitar, sehingga masyarakat masih belum banyak yang mengurus surat izin usaha.

Landasan Teori **Akuntabilitas**

Secara etimologis istilah akuntabilitas berasal dari bahasa latin : *accomprate* yang mengandung arti mempertanggungjawabkan. Adapun *accomprate* sendiri merupakan bentuk dasar dari *computare* yang berarti memperhitungkan, yang juga berasal dari kata *future* sendiri tidak pernah digunakan dalam bahasa Inggris secara sempit, tetapi dikaitkan dengan berbagai istilah dan ungkapan seperti istilah keterbukaan (*openness*), transparansi (*transparency*), aksesibilitas (*accessibility*), dan berhubungan kembali dengan publik (*reconnecting with the public*).

Akuntabilitas merupakan istilah yang melekat dalam kajian tata pemerintahan (Governance). Akuntabilitas memiliki beberapa makna yang 9 terminologinya sering dikaitkan dengan beberapa konsep dengan harapan pemberi mandat dengan pelaksana mandat (Wibisono, 2018:6). Mardiasmo (2016:46) akuntabilitas adalah sebuah kewajiban melaporkan dan bertanggungjawab atas keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berkala.

Akuntabilitas sebagai suatu bentuk pertanggungjawaban atas segala tindakan pemerintah tidak hanya sebatas menyediakan laporan kinerja secara transparan, namun perlu mempertimbangkan aspek nilai di dalam masyarakat seperti yang dikemukakan Wahyudi Kumoromoto (2013:4) bahwa: “Akuntabilitas menjadi ukuran

apakah aktivitas pemerintah atau pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya”.

Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1(1) mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan penyelenggara publik.

Secara sederhana, pelayanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan pemerintah yang berupa pemberian pelayanan dalam bentuk tindakan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan publik (Santosa 2008:57) merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Perizinan

Menurut Ratminto (2015:243), pelayanan perizinan merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi.

Proses pelayanan perizinan di Indonesia masih belum terlaksana secara optimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal yang menjadi kelemahan dari praktek manajemen pelayanan di Indonesia. Beberapa kelemahan tersebut dikemukakan oleh Ratminto (2015:35), yaitu sistem yang berlaku masih belum mengaitkan secara langsung prestasi kerja aparat dengan perkembangan karirnya, oleh karena itu seorang pegawai yang prestasi kerjanya tidak bagus tetap bisa mendapatkan kenaikan pangkat, sebaliknya pegawai yang berprestasi bagus dan memberikan pelayanan yang justru karirnya bisa tersendat. Sistem itu sendiri sudah dapat mengatasi hal-hal yang bersifat teknis manajerial, tetapi masih belum membenahi hal-hal yang bersifat strategis kebijakan. Untuk mengurus pelayanan perizinan yang lebih dari satu, masyarakat cukup datang ke unit pelayanan terpadu satu atap, akan tetapi prosedur, jumlah kelengkapan persyaratan dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat tetap belum berubah. Sistem manajemen itu sendiri juga belum disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui sistem dan prosedur pelayanan yang seperti apa yang harus diikuti oleh masyarakat jika ingin

mengurus suatu izin. Oleh sebab itu partisipasi aktif masyarakat juga masih rendah.

Pengertian Online Single Submission

Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. OSS Berbasis Risiko wajib digunakan oleh Pelaku Usaha, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terdapat 1.702 kegiatan usaha yang terdiri atas 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sudah diimplementasikan dalam Sistem OSS Berbasis Risiko.

OSS digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut: Berbentuk badan usaha maupun perorangan; Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS. Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing.

Metode Penelitian

Jenis penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk menemukan, memahami serta menjelaskan suatu permasalahan atau fenomena-fenomena secara ilmiah dengan menggunakan metode tertentu yang dipilih sesuai dengan permasalahan dalam metode penelitian merupakan suatu cara yang dilakukan dengan detail dan teliti. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena sosial. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, hal ini dikarenakan metode penelitian kualitatif relative dapat menganalisis kondisi secara akurat dan mendalam.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dilihat berdasarkan latar belakang yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah yang kemudian dikaji dan dijelaskan dalam teori tinjauan pustaka, maka fokus penelitian ini mengenai :

1. Bagaimana akuntabilitas proses pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan penerapan layanan *Online Single Submission* ?
 - a. Transparansi dalam penerapan layanan *Online Single Submission*
 - b. Prosedur pelayanan dalam penerapan layanan *Online Single Submission*
 - c. Responsivitas dalam penerapan layanan *Online Single Submission*

2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat melayani pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) ?
 - a. Informasi prosedur pelayanan surat izin
 - b. Implementasi informasi pelayanan pengurusan surat izin

Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah tepat berlokasi di Kecamatan Kota Soe, Kabupaten Timor Tengah Selatan, sedangkan situs penelitian dilakukan dimana sebenarnya penelitian menangkap keadaan sebenar-benarnya dari obyek yang diteliti dan untuk memperoleh sumber data yang akurat dan kompleks sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Sumber Data

Data merupakan dokumen secara tertulis tentang suatu hal, ialah sesuatu yang dapat diketahui atau sering kali disebut sebagai suatu fakta yang digambarkan melalui simbol dan angka, untuk memperoleh data atau informasi yang akurat dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan metode-metode sebagai berikut ;

a. Data Primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan pengamatan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015 : 187). Adapun penelitian ini sumber data primer adalah wawancara bersama Kepala Dinas, Kepala bagian pelayanan, sekretaris, dan masyarakat sekitar.

c. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip, tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015 : 187). Sumber data sekunder ini akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu terdapat tiga cara sebagai berikut :

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara merupakan upaya mengumpulkan suatu informasi dengan memberikan sejumlah pertanyaan secara lisan begitupula narasumber akan menjawab secara lisan pula. Hasil yang dapat diambil dari wawancara merupakan dimungkinkan penggalian yang terfokus terhadap informasi yang dibutuhkan oleh responden. Sedangkan kelemahannya adalah seringkali kegiatan wawancara memakan waktu yang cukup lama dan diulang-ulang (Sumarsono, 2004).

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis segala hal berkaitan dengan lingkungan yang akan diteliti. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi mengamati infrastruktur dan beberapa cara kerja staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan mencari informasi dan penulis melihat interaksi-interaksi narasumber secara langsung dengan staf dinas.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan melihat dan mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Berbagai jenis informasi yang dapat diperoleh melalui dokumentasi antara lain surat-surat resmi, catatan rapat, transkrip buku, proposal, gambar. Laporan perkembangan yang dianggap relevan dengan penelitian dan lain-lain.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini terdapat tiga cara yaitu :

a. Reduksi data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Proses reduksi data ini tidak dilakukan pada akhir penelitian saja, tetapi dilakukan secara terus menerus sejak proses pengumpulan data berlangsung karena reduksi data ini bukanlah suatu kegiatan yang terpisah dan berdiri sendiri dari proses analisis data, akan tetapi merupakan bagian dari proses analisis itu sendiri.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan suatu proses pengorganisasian data sehingga mudah dianalisis dan disimpulkan. Penyajian data ini merupakan hasil reduksi data yang telah dilakukan sebelumnya agar menjadi sistematis dan bisa diambil maknanya, karena biasanya data yang terkumpul tidak sistematis. Penyajian data dalam penelitian ini berbentuk uraian narasi serta dapat diselingi dengan gambar, skema, matriks, table, rumus dan lain-lain. Hal ini disesuaikan dengan jenis data yang terkumpul dalam proses pengumpulan data, baik dari hasil observasi partisipan, wawancara mendalam, maupun studi dokumentasi.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan penggambaran yang utuh dari objek yang diteliti. Penarikan kesimpulan ini didasarkan pada data yang pada proses penelitian. Apabila datanya sudah terkumpul, maka dilakukan klarifikasi data yaitu dengan cara digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Pembahasan

1. Akuntabilitas dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan penerapan sistem *Online Single Submission*

Peraturan Bupati Timor Tengah Selatan Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Kode Etik Penyelenggara Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Pada Bagian Infrastruktur Dan Pengadaan Barang/Jasa. Dimana dijelaskan pada pasal 2 bahwa harus sesuai dengan aturan dan ketentuan yang terkait dengan pengadaan barang/jasa sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam pasal 3 UU No 28 Tahun 1999 menjelaskan bahwa akuntabilitas merupakan salah satu bagian dari asas umum penyelenggaraan Negara. Asas dalam undang-undang bermakna bahwa akuntabilitas merupakan asas yang menentukan bahwa setiap hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan pelayanan harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Begitu pula yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Timor Tengah Selatan mempertanggung jawabkan kepada masyarakat tentang kinerja serta keterbukaan dan prosedur layanan.

a. Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil

oleh pemerintah. Transparan dalam pelayanan *Online single submission* berarti adanya keterbukaan dalam penerapan layanan *online single submission*. Berdasarkan Peraturan Bupati Timor Tengah Selatan Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Kode Etik Penyelenggara Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa Pada Bagian Infrastruktur Dan Pengadaan Barang/Jasa. Dimana dijelaskan pada pasal 2 bahwa semua ketentuan dan informasi pengadaan barang/jasa bersifat jelas dan dapat diketahui oleh penyedia barang/jasa yang berminat atau masyarakat pada umumnya.

Begitu pula yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Timor Tengah Selatan. Transparansi atau keterbukaan kinerja dan penerapan layanan *online single submission* terhadap masyarakat dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan pertimbangan dan ketentuan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Ini selaras dengan apa yang dijelaskan Sedarmayanti terkait pelaksanaan akuntabilitas. Menurut Sedarmayanti (2003:70) pelaksanaan akuntabilitas perlu memperhatikan prinsip-prinsip yang salah satunya adalah jujur, obyektif, transparan dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah. Dengan adanya transparansi diharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih terbuka dan efisien.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur dalam pelayanan publik merupakan serangkaian tahapan yang dilaksanakan dalam pelayanan publik kepada masyarakat dengan hasil akhir berupa suatu produk pelayanan. Prosedur pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Timor Tengah Selatan seperti yang dijelaskan sebelumnya, umumnya sama dilakukan untuk semua jenis izin tak terkecuali Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Timor Tengah Selatan Nomor 10 tahun 2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Timor Tengah Selatan. Bahwa penyelenggaraan perizinan yang berkualitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Seperti yang dijelaskan penulis bahwa prosedur pelayanan *online single submission*

membantu dalam mengurus surat izin usaha perdagangan dan juga menghemat waktu masyarakat dalam mengurus surat izin usaha perdagangan. Prosedur pelayanan dalam sistem online single submission diharapkan mampu membantu masyarakat yang akan menggunakan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Timor Tengah Selatan.

c. Responsivitas

Responsivitas dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, berupa observasi lapangan dan wawancara, dapat ditarik kesimpulan bahwa kebutuhan masyarakat yang paling utama adalah pelayanan surat izin usaha, sebaik mungkin staff memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan SOP yang ada. Tak hanya itu staff juga memberikan pelayanan yang nyaman untuk para masyarakat yang akan mengurus surat izin usaha perdagangan melalui sistem online single submission, sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Selaras dengan yang disampaikan pengertian responsivitas menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah *responsiveness/ responsivitas*. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur dalam perundang-undangan.

2. kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat melayani pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP)

Dalam pelayanan publik pastinya setiap instansi sering mengalami kendala. Baik itu kendala dari pelayanan maupun dari masyarakat yang menerima pelayanan publik. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Timor Tengah Selatan saat melayani pengurusan surat izin usaha perdagangan adalah informasi dan implementasi pelayanan itu sendiri.

a. Informasi Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di lapangan, bahwasanya pemberian informasi kepada masyarakat

sering kali terjadi kendala. Kendala yang sering dihadapi adalah kurang antusias masyarakat dalam menerima informasi tentang pelayanan dan akses transportasi yang minim menjadi kendala bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang prosedur pelayanan surat izin usaha. Dengan demikian pemberian informasi telah dilakukan dan diusahakan namun terdapat kendala yang menjadi penghambat sehingga informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak dapat diterima dengan baik

b. Implementasi Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di lapangan, bahwasanya Dalam mengimplementasikan informasi pelayanan pengurusan surat izin usaha ada kendala yang seringkali dihadapi, kendala inilah yang nantinya menjadi penghambat informasi, kendala tersebut adalah faktor komunikasi.

Faktor komunikasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan masyarakat yang akhirnya dapat merubah atau memperlambat masyarakat dalam menerima informasi, sehingga implementasi perencanaan tentang informasi prosedur pelayanan surat izin usaha melalui sistem online single submission tidak dapat dilakukan.

Selaras dengan apa yang disampaikan oleh (Nurdin Usman, 2002 : 70) Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Dengan demikian implementasi perencanaan tidak dapat dilakukan dengan matang karena terdapat kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Akuntabilitas dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan dengan menggunakan sistem online single submission dilihat dari transparansi, prosedur dan responsivitas bahwa keterbukaan dalam prosedur pelayanan surat izin usaha perdagangan dan kebutuhan dalam mengenali kebutuhan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penerapan akuntabilitas pengurusan surat izin usaha perdagangan dinilai sudah cukup bagus mulai dari keterbukaan terhadap masyarakat, prosedur pelayanan yang sesuai dengan peraturan Bupati, serta responsivitas pegawai terhadap masyarakat.

2. Kendala yang sering dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melayani pengurusan surat izin usaha adalah kurangnya antusias masyarakat atau sikap acuh masyarakat yang beranggapan bahwa informasi yang diberikan tidak penting dalam penerimaan informasi prosedur pelayanan yang tidak diketahui oleh masyarakat tak hanya itu akses transportasi yang kurang memadai juga menjadi kendala bagi masyarakat untuk menerima informasi.
3. Implementasi informasi pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan yang dilakukan atau yang telah direncanakan dan disusun telah dilakukan sesuai dengan apa yang telah direncanakan namun terdapat kendala dalam melaksanakan perencanaan yang telah dibuat seperti komunikasi antara dinas penanaman modal dan masyarakat yang masih kurang.

Saran

Setelah melakukan penelitian terhadap Akuntabilitas Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Timor Tengah Selatan, maka diajukan saran sebagai berikut :

1. Akuntabilitas dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan dengan menggunakan sistem *online single submission* dilihat dari transparansi, prosedur dan responsivitas, dinilai sudah cukup bagus, namun lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat berjalan dengan efektif tanpa adanya kendala yang menghambat proses kerja *Online Single Submission* (OSS).
2. Untuk kendala yang dihadapi diharapkan kepada pemerintah agar meningkatkan cara penyampain informasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima informasi dengan baik, untuk kendala transportasi sendiri pemerintah sebaiknya lebih memperhatikan kondisi daerah atau desa.
3. Implementasi atas perencanaan yang telah dibuat sebaiknya diperhatikan kembali sesuai dengan keadaan masyarakat agar komunikasi yang dilakukan dapat dilakukan lebih baik lagi, sehingga membantu pemerintah dalam mengimplementasikan informasi prosedur pelayanan.

Daftar Pustaka

Buku Referensi

- Dwiyanto, A. 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Abdul Halim. 2012, *Akuntansi Sektor Publik Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kumorotomo, Wahyudi (2008). *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Lalolo, Krina 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas,, Transparansi & Partisipasi*. Jakarta : Sekretariat Good Public Governancce Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Lijan, dkk. (2006) *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Penerbit UUP STIM YKPN.
- Mardiasmo. 2014. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Moelong, L.J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Nurdin Usman, 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta Grasindo
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif.
- Rasul, Syahrudin. 2002. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja Dan Anggaran*. Jakarta : Detail Rekod.
- Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- SANKRI. 2004. *Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Santosa, Pandji 2008 *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Skripsi**
- Andi Atmi Nurul Suci (2015). *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Prosedur Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang)*. Skripsi. Makassar : Universitas Hasanuddin
- Erwin Hotmartupa Sitanggang (2018). *Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-Imb) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dispm & Pptsp) Kabupaten Samosir*. Skripsi. Medan : Universitas Sumatera Utara
- Hajrah (2020). *Akuntabilitas Proses Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Kabupaten Bulukumba*. Skripsi. Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Meliani Ginting (2020). *Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pengurusan Surat*

Keterangan Domisili Bagi Pelayanan Izin Usaha (Studi Di Kantor Camat Medan Baru). Skripsi. Medan : Universitas Sumatera Utara.

Sukmawati (2016). *Akuntabilitas Proses Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Kota Makassar*. Skripsi. Makassar : Universitas Hasanuddin

Website

http://bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=show_detail&id=13006 (Diakses 13 Juni 2021)

<http://ddPMPTSP.nttprov.go.id/berita/hasil-survey-indeks-kepuasan-masyarakat-triwulan-iii-tahun-2020/> (Diakses 17 Juni 2021)

<https://oss.go.id/>