**EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN USAHA PERDAGANGAN DI KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR**

**Moh Alamsyah A.P[[1]](#footnote-2), Muhammad Darwis[[2]](#footnote-3), Risma Niswaty2**

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email: alam.apangerang@gmail.com

***ABSTRAK***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi ialah pegawai dan petugas fron office Kantor Kecamatan Tamalanrea. Pengumpulan data dengan tekhnik observasi (pengamatan), Wawancara, dan Dokumentasi.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar dapat dikategorikan sudah efektif, hal ini dapat dilihat dari masing-masing setiap indikator yang dimana ditinjau dari prosedur pelayanan yang dapat dikategorikan cukup efektif, waktu penyelesaian dikategorikan cukup efektif, biaya pelayanan dikategorikan efektif, sarana prasarana dikategorikan efektif, dan kompetensi petugas pelayanan yang dikategorikan efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan izin usaha perdagangan di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar sudah berjalan efektif.*

***Keywords*** *: Efektivitas Pelayanan, Izin Usaha Perdagangan.*

**PENDAHULUAN**

Pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2001 membawa perubahan dalam pelaksanaaan pemerintahaan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahaan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini. Maka aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanaan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.

Menurut Agus sudrajat dalam artikelnya, beliau berpendapat bahwa:

Otonomi daerah merupakan wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan yang bersifat lokalisasi menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan demikian desentralisasi sebenarnya menjelmakan otonomi masyaarakat setempat untuk memecahkan berbagai nasalah dan pemberian layanan yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan. Desentralisasi dapat pula disebut otonomisasi, otonomi daerah diberikan kepada masyarakat dan bukan kepada daerah atau pemerintah.[[3]](#footnote-4)

Disamping melakukan pengelolaan pelayanan, birokrasi juga bertugas menerjamahkan berbagai keputusan politik ke dalam berbagai kebijakan publik, dan berfungsi melakukan pengelolaan atas pelaksanaan berbagai kebijakan tersebut secara operasional. Sebab itu di sadari bahwa birokrasi merupakan faktor penentu keberhasilan keseluruhan agenda pemerintahan daerah, termasuk dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dalam keseluruhan skenario perwujudan kepemerintahan yang baik (good governce).

Namun sangat disayangkan, dalam berurusan dengan pelayanan, masyarakat sering mengeluh karena pelayanan yang mereka terima dari aparatur pemerintah kurang memuaskan karena lambat dan mahal, juga pelayanan yang kurang berpihak pada kepentingan masyarakat. Padahal hak rakyat untuk memperoleh kesejahteraan hidupnya dari negara telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1994 khususnya dalam pasal 27 sampai 34 serta lebih dioprasionalkan di dalam undang-undang. Kondisi birokrasi dan birokratisasi pada masyarakat modern benar-benar dipandang meprihatikan, sehingga digambarkan adanya ramalan mengenai makin menggejalanya dan berkembangnya praktek-praktek birokrasi yang paling raasionalpun, tidaak bisa lagi dianggap sebagai kabar mengembirakan, melainkan justru merupakan pertanda malapetaka dan bencana baru yang menakutkan.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono mendefinisikan “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya”.

Sugiyono mengemukakan bahwa :

“Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.”[[4]](#footnote-5)

Tipe deskriptif dipilih dalam penelitian ini karena sangat sesuai untuk digunakan dalam meneliti mengenai Pelayanan publik di Kota Makassar, dimana penelitian ini didasarkan pada peristiwa-peristiwa yang terjadi pada saat melakukan penelitian kemudian menganalisanya dan membandingkan dengan kenyataan yang ada dengan teori, selanjutnya menarik kesimpulan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut ini akan dibahas mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar dikategorikan sudah efektif. Prosedur pelayanan merupakan salah satu bagian yang berperan penting dalam pelaksanaan proses pelayanan. Setiap pelaksanaan pelayanan diharapkan memiliki prosedur yang jelas sehingga dapat mempermudah pemohon sebagai pengguna layanan. Kejelasan prosedur pelayanan ditunjang dengan adanya inovasi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Tamalanrea untuk memperjelas alur pelayanan. Inovasi tersebut misalnya disediakannya papan informasi untuk persyaratan-persyaratan dalam mengurus surat izin usaha dapat disediakan untuk memuat mengenai informasi proses pengurusan surat izin usaha. Oleh karna itu agar pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalanrea dapat berjalan dengan baik atau efektif maka perlu suatu prosedur yang jelas, sederhana, tidak berbelit-belit, hal ini senada dengan pendapat dari Boediono (2003) yang mengatakan bahwa “adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi : keserdahanaan dan kejelasan prosedur, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu”[[5]](#footnote-6).

1. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai waktu penyelesaian pelayanan perizinan usaha di Kantor Kecamatan Tamalanrea termasuk dalam kategori cukup efektif. Berdasarkan kategori tersebut dapat dianalisis bahwa pelaksanaan waktu untuk menyelesaikan setiap layanan hanya memerlukan 1 hari atau langsung jadi, asalkan para pelanggan telah melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan, bahkan pihak Kantor Kecamatan Tamalanrea juga masih memberikan kesempatan untuk pulang mengambil berkas apabila tidak di bawa oleh pelanggan dan dapat diselesaikan oleh petugas dalam waktu yang cepat.

Meskipun demikian terkadang juga para petugas menemukan kendala dalam menyelesaikan proses perizinan tersebut seperti Pak Camat yang tidak berada di tempat karna ada tugas diluar kota ataupun sedang ada rapat, jadi dengan berat hati petugas menginstruksikan kepada pelanggan untuk kembali besok untuk mengambil surat izin usahanya.

Waktu penyelesaian pelayanan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diselenggarakan, karena inti dari waktu pelayanan adalah kecepatan para petugas pelayanan dalam memberikan tanggapan atas permintaan pelanggan. Unsur ini mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan, hal ini telah diperjelas oleh Boediono (2003) yang mengatakan bahwa “adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi : kesederhanaan dan kejelasan prosedur, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu, ketika dalam pelayanan telah memuat sendi-sendi itu maka pelayanan itu akan mencapai hasil yang baik”[[6]](#footnote-7). Pengaruh tersebut menandakan bahwa terdapat hubungan antara ketanggapan para pegawai terhadap perwujudan pelayanan yang prima dalam hal ini adalah kecepatan petugas dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

1. Biaya Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalanrea termasuk dalam kategori efektif. Hal ini telah dibuktikan dari pernyataan pelanggan atau masyarakat yang telah diwawancarai yang mengatakan bahwa tidak ada biaya sepeserpun yang dikeluarkan dalam proses pelayanan tersebut, petugas pelayanan juga tidak melakukan pungutan biaya kepada para pelanggan meskipun dalam proses layanan yang diberikan kepada masyarakat memakan waktu yang lama.

1. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terhadap aspek sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar termasuk dalam kategor efektif. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang datang di Kantor Kecamatan Tamalanrea khususnya yang sedang melakukan permohonan surat izin usaha merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang di sediakan oleh Kantor Kecamatan Tamalanrea. Dimana hal ini dapat dikatakan demikian karena sarana pendukung seperti Tv, Mesin loket antrian, dan jumlah kursi yang cukup memadai, namun hanya saja jaringan computer yang sering offline biasa menjadi kendala yang tidak terduga bagi para petugas pelayanan yang berarti mereka tidak bisa melanjutkan kembali pelayanan ke masyarakat.

1. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas juga menjadi komponen penentu keberhasilan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki harapan yang besar terhadap petugas pelayanan dalam menanggapi kebutuhan mereka. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap aspek kompetensi petugas pemberi layanan di Kantor Kecamatan Tamalanrea termasuk dalam kategori efektif. Dapat dilihat komptensi petugas pemberi pemberi pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalanrea ditetapkan dengan baik berdasarkan keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan, sehimgga hal itu menunjukkan para petugas pemberi layanan dapat melaksanakan dan menyelesaikan setiap kerjaannya dengan baik, seperti terlihatnya kempuan para petugas layanan dalam mengoperasikan computer dengan baik, mampu memberikan penjelasan kepada setiap masyarakat, serta kemampuan berkomunikasi yang baik.

.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan izin usaha perdagangan di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar dapat dikategorikan sudah efektif, hal ini dapat dilihat dari masing-masing setiap indikator yang dimana ditinjau berdasarkan strategi,system, dan sumber daya manusia yang didalamnya terdapat prosedur pelayanan yang dapat dikategorikan efektif, waktu penyelesaian dikategorikan cukup efektif, biaya pelayanan dikategorikan efektif, sarana dan prasarana pelayanan dikategorikan efektif, dan kompetensi petugas yang dikategorikan efektif. Sehingga disimpulkan bahwa pelayanan izin usaha perdagangan di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar sudah berjalan efektif.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agus Sudrajat (2009), *membangun model pelayanan publik yang dapat memenuhi keinginan masyrakat* melalui [www.bushori.net](http://www.bushori.net) / <http://google.com> di akses pada tanggal 16 maret 2017Saputro, Marhadi. 2017.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Bandung: Penerbit Alfabeta.

1. Alumni Program Studi Pendidikan Administrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM [↑](#footnote-ref-2)
2. Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM [↑](#footnote-ref-3)
3. [↑](#footnote-ref-4)
4. [↑](#footnote-ref-5)
5. [↑](#footnote-ref-6)
6. [↑](#footnote-ref-7)