

Analisis Sistem Pelayanan Perizinan terhadap Peningkatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Luwu Timur

Idawia¹, Dahlan², Andi Arwinda Wildam^{3*}

^{1,2,3}Manajemen, STIMI-YAPMI Makassar, Makassar, Indonesia

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan perizinan terhadap peningkatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Luwu Timur. Penelitian menggunakan data sekunder yang diperoleh dari dokumen tempat penelitian dan kuisisioner yang disebarakan kepada pengurus izin UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Responden terdiri dari 40 orang, dengan rincian 15 responden laki-laki dan 25 responden perempuan. Kuisisioner menggunakan skala likert dengan empat pilihan jawaban: sangat setuju (nilai 4), setuju (nilai 3), netral (nilai 2), dan tidak setuju (nilai 1). Hasil analisis menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Tingkat kepuasan pemohon perizinan menunjukkan bahwa sebagian besar merasa cukup puas terhadap proses pelayanan yang diberikan. Data hasil kuesioner diolah dan disajikan dalam bentuk diagram untuk memvisualisasikan hasilnya. Implikasi dari penelitian ini akan dibahas untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan perizinan di kabupaten tersebut.

Kata Kunci: *Pelayanan Perizinan, Peningkatan UMKM*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berfungsi sebagai platform untuk berinteraksi antara masyarakat dan pemerintah karena setiap individu pada dasarnya membutuhkan suatu bentuk layanan. Pelayanan mengandung makna sesuatu yang bersifat jasa terhadap orang yang memerlukan pelayanan, baik yang diberikan oleh sesuatu lembaga, yayasan maupun oleh kelompok dan perorangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1, menyebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, pelayanan publik merupakan masalah terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Pada sektor ekonomi, seperti Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), perizinan memainkan peran penting dalam menyokong pertumbuhan ekonomi. Izin

usaha merupakan suatu bentuk dokumen resmi dari instansi berwenang, yang menyatakan sah/dibolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan suatu usaha atau kegiatan tertentu. Jadi, begitu pentingnya “izin usaha” tersebut dalam konteks berusaha, khususnya bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), sehingga mereka dapat terlindungi, adanya kepastian dalam berusaha dan menikmati kenyamanan serta keamanan yang patut mereka peroleh, agar dapat berkontribusi secara lebih nyata di dalam peningkatan nilai tambah produksi, penyediaan barang dan jasa kebutuhan masyarakat, penyerapan tenaga kerja dan diseminasi penumbuhan kewirausahaan.

Pelaku usaha dapat membuat perizinan berusaha dengan mudah melalui website resmi Online Single Submission (OSS) berbasis Risiko. Sistem OSS Berbasis Risiko merupakan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS (Kementerian Investasi/BKPM). Hadirnya OSS berfungsi untuk mempermudah pengurusan perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha, izin usaha, maupun izin operasional usaha baik di tingkat daerah atau pusat, mempermudah memperoleh izin secara aman, cepat dan real time sehingga dapat meningkatkan penanaman modal dan berusaha terutama pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Rahayu, 2021).

Di Luwu Timur, syarat perizinan UMKM dibagi menjadi dua kategori: untuk perseorangan dan non-perseorangan. Syarat-syarat ini termasuk dokumen seperti formulir permohonan, surat pernyataan, salinan KTP, NPWP, dan dokumen pendukung lainnya, yang bertujuan untuk memudahkan proses perizinan bagi masyarakat. Perizinan usaha UMKM di Luwu Timur kini semakin terfasilitasi melalui Sistem Online Single Submission (OSS), yang memungkinkan pelaku usaha untuk mengurus perizinan dengan efisien melalui platform daring. Penggunaan OSS diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan dan kemudahan berusaha, serta mempercepat proses penerbitan izin usaha yang merupakan langkah penting dalam menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif.

TINJAUAN TEORI

Pelayanan

Suatu pelayanan dapat mencakup pembentukan citra perusahaan atau instansi melalui berbagai aktivitas, seperti komunikasi dengan publik, pembentukan budaya internal perusahaan, dan interaksi dengan pemimpin pemerintahan serta publik lainnya. Menurut Suparlan (2000) dan Loina (2001) menggambarkan pelayanan sebagai upaya untuk memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik dalam bentuk materi maupun non-materi, sehingga mereka dapat mengatasi masalahnya sendiri. Secara lebih spesifik, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia, seperti pelayanan masyarakat dan administrasi, bertujuan untuk menciptakan kinerja pelayanan yang baik (good performance)

dalam konteks good governance. Hal ini tercermin dalam berbagai kebijakan, termasuk Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS). OSS adalah sistem yang mengintegrasikan seluruh proses pengurusan izin usaha melalui satu platform elektronik, yang memungkinkan pengusaha untuk mengurus izin usaha dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam berusaha dan mempermudah proses administratif dengan menggunakan teknologi digital. Dengan demikian, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan inisiatif pemerintah untuk memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang optimal bagi masyarakat dan pengusaha. Melalui PTSP, proses pengurusan berbagai izin usaha dan dokumen administratif dapat dilakukan secara terintegrasi dan efektif, mendukung tujuan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan efisien.

Perizinan

Pengertian perizinan dalam konteks hukum adalah izin resmi yang diberikan oleh pemerintah atau otoritas yang berwenang kepada individu, perusahaan, atau organisasi untuk melakukan aktivitas tertentu atau menggunakan sumber daya tertentu. Perizinan ini diperlukan karena aktivitas tersebut memerlukan pengawasan khusus atau sesuai dengan regulasi yang berlaku. Pada era digital seperti sekarang, pemerintah banyak mengadopsi sistem perizinan berbasis elektronik seperti Online Single Submission (OSS) di Indonesia. OSS adalah platform terintegrasi yang memungkinkan pengusaha untuk mengurus semua perizinan usaha mereka secara elektronik, dengan tujuan menyederhanakan proses, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan terukur kepada masyarakat. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat tantangan, seperti sosialisasi yang kurang kepada masyarakat mengenai penggunaan teknologi informasi, serta beberapa prosedur yang masih memerlukan kehadiran fisik di kantor untuk penyelesaian tertentu, seperti kesalahan upload dokumen. Dengan demikian, perizinan tidak hanya sekadar izin administratif, tetapi juga merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk menciptakan regulasi yang teratur, transparan, dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan serta kepentingan masyarakat secara umum.

UMKM

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) merujuk kepada berbagai jenis usaha dengan skala yang berbeda-beda, yang dapat dibedakan berdasarkan kriteria seperti jumlah aset, omset penjualan tahunan, dan jumlah karyawan. Menurut Zia (2020) kesempatan kerja yang diciptakan oleh kelompok UMKM jauh lebih banyak dibandingkan dengan tenaga kerja yang bisa diserap oleh usaha besar. Karena itu diharapkan UMKM terus berperan optimal dalam upaya menanggulangi pengangguran yang jumlahnya cenderung meningkat setiap tahunnya. Oleh karena

itu UMKM memiliki peran penting dalam ekonomi karena mampu menyerap tenaga kerja, mendukung pemerataan ekonomi, dan menjadi tulang punggung bagi banyak masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup. Perlindungan dan dukungan dari pemerintah menjadi penting untuk memastikan kelangsungan dan pertumbuhan UMKM di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif.

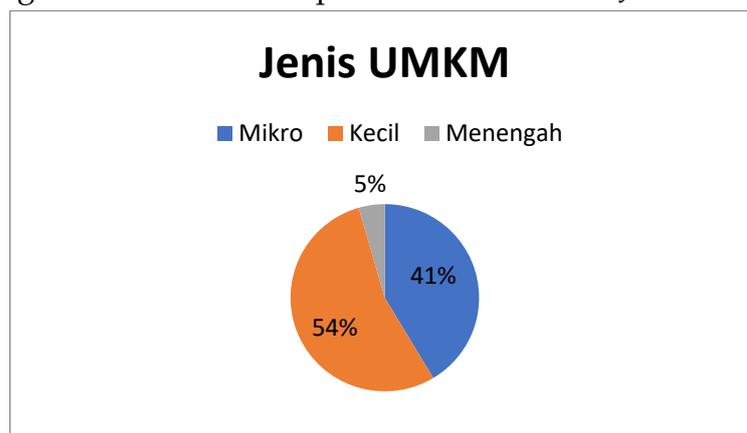
METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat analisis deskriptif. Fokus utama penelitian adalah pada proses dan makna yang ditonjolkan. Menurut Sugiyono (2013:206) yang dimaksud dengan analisis data adalah sebagai berikut: Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilisasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data primer dari penelitian ini diperoleh dari instrumen penelitian yang berupa jawaban dari kuesioner responden yaitu para pelaku UMKM di Luwu Timur dan telah mendapatkan izin dari kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu PINTU di Kabupaten Luwu Timur yang disebar secara online dengan memanfaatkan google form.

Diagram 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis UMKM



Sumber: Hasil Olah Data

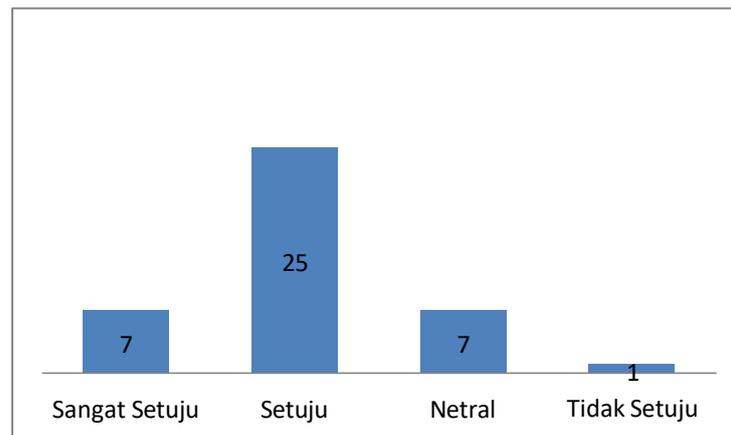
Diagram diatas merupakan identitas reponden berdasarkan jenis UMKM. Hasil data menyatakan pada Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) sebanyak 48 responden atau 49% responden, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebanyak 22 responden atau 23% responden, izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP) sebanyak 7 responden atau 7% responden, Surat Izin Tanda usaha (SITU) sebanyak 15 responden atau 15% responden, Izin Pemasangan Reklame sebanyak 4 responden atau 4% responden dan Izin Usaha Kepariwisataaan sebanyak 2 orang atau 2% responden.

Analisis sistem pelayanan perizinan terhadap peningkatan UMKM di Luwu Timur diukur dengan mengevaluasi 2 indikator efektifitas pelayanan perizinan yang dipaparkan sebagai berikut:

a. Sistem Pelayanan yang Efisien

Sistem pelayanan pengurusan izin yang dengan menggunakan aplikasi merupakan salah satu program yang dikeluarkan pemerintah untuk memberikan efisiensi dalam melaksanakan pengurusan dalam pembuatan izin, hal tersebut harus mampu menjadi jembatan tujuan-tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan oprasional.

Diagram 2. Sistem Pelayanan yang Efisien



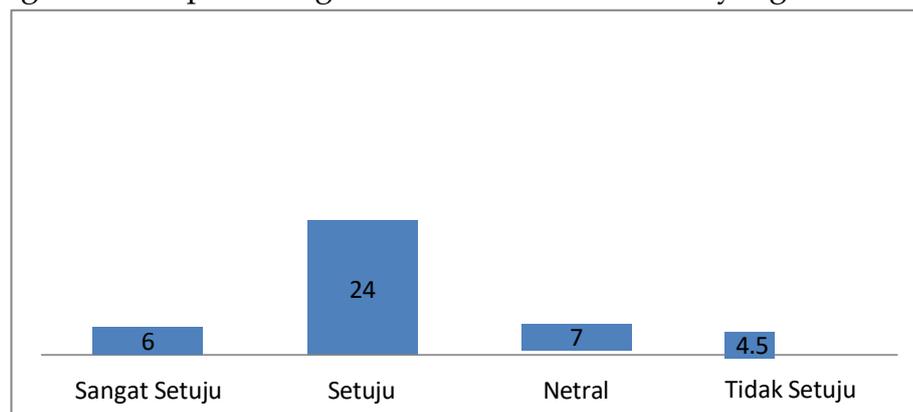
Sumber: Hasil Olah Data

Terdapat 40 responden yang dikumpulkan dari pelaku UMKM di Luwu Timur dengan rentang usia 15-60 tahun serta dari background pendidikan yang berbeda-beda. Berdasarkan diagram diatas, 63% merasa puas dengan sistem pelayanan pengurusan perizinan warga Luwu Timur dan DPMPTSP dianggap efektif dalam memberikan pelayanan perizinan.

b. Sarana dan Prasarana yang Mendukung

DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur telah melakukan pemenuhan sarana dan prasarana dalam mendorong kemudahan pengurusan izin. Berikut tanggapan responden:

Diagram 3. Respon Mengenai Sarana dan Prasarana yang Mendukung



Sumber: Hasil Olah Data

Berdasarkan diagram diatas, tanggapan responden mengenai DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur melakukan pemenuhan daya dukung sarana dan prasarana adalah sebanyak 40 responden, 6 responden menjawab sangat setuju dan 24 responden menjawab setuju, karena menurut para responden DPMPTSP telah melakukan pemenuhan daya dukung sarana dan prasaran. Ada sebanyak 7 responden menjawab netral dan 4 Tidak Setuju, para responden menganggap DPMPTSP telah memberikan pemenuhan daya dukung sarana dan prasarana. Dengan demikian, mayoritas responden menjawab setuju bahwa DPMPTSP Luwu Timur melakukan pemenuhan daya dukung sarana dan prasarana.

Analisis Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan di DPMPTSP Luwu Timur dikategorikan dengan pedoman pengukuran skala kriteria dan diperoleh batasan kategori, seperti:

Tabel 1. Kualitas Pelayanan

No	Rentang Nilai	Frekuensi	Persentase %	Kategori
1	$x \geq 40,5$	9	22,5	Sangat Setuju
2	$34 \leq x < 40,5$	28	70	Setuju
3	$37,5 \leq x < 39,5$	3	7,5	Netral
4	$x < 37,5$	0	0	Tidak Setuju
	Jumlah	40	40	

Sumber: Hasil Olah Data

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur setuju dengan program yang dilakukan DPMPTSP Luwu Timur dapat memberi kemudahan bagi pengurusan perizinan usaha. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab paling banyak masuk pada kategori setuju sebesar 70% atau sebanyak 28 responden. Kemudian jumlah yang menjawab dalam kategori sangat setuju sebesar 32% atau sebanyak 9 responden. Sedangkan pada kategori kurang memuaskan sebesar 7,5% atau sebanyak 3 responden.

Apabila melihat pada perhitungan data frekuensi yang terdapat pada tabel 1 melalui perhitungan program *SPSS 18,0 for Windows* tentang kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur diketahui bahwa rerata hitungnya adalah 104.27. Rerata hitung tersebut kemudian dibandingkan dengan kriteria kategori sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur secara keseluruhan termasuk dalam kategori setuju. Maka dapat disimpulkan melalui pengumpulan dan analisis data bahwa pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur dianggap efektif dan memuaskan oleh mayoritas pemohon izin UMKM. Faktor seperti efisiensi proses, penyediaan sarana-prasarana

yang memadai, dan kualitas pelayanan aparaturnya menjadi penentu utama kepuasan dalam pengurusan izin. Rekomendasi berdasarkan hasil ini adalah untuk terus meningkatkan disiplin dan efisiensi dalam pelayanan, serta mempertahankan standar yang sudah baik dalam memberikan kemudahan kepada UMKM di daerah tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian, terdapat dominasi responden berdasarkan jenis izin yang mereka urus di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur. Mayoritas responden adalah pemohon izin usaha perdagangan (SIUP), diikuti oleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Tanda Usaha (SITU), Izin Pemasangan Reklame, dan Izin Usaha Kepariwisata.

Selain itu, efektivitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur dinilai positif berdasarkan tingkat kepuasan para pemohon perizinan. Mayoritas responden menyatakan kepuasan mereka terhadap proses pelayanan perizinan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan, termasuk efisiensi dalam proses pengurusan izin dan ketersediaan sarana prasarana yang mendukung, memberikan dampak yang signifikan dalam mendukung pengembangan UMKM dan proses perizinan di wilayah tersebut.

Dengan demikian, DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur terbukti berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, yang memberikan dampak positif bagi para pelaku UMKM dan proses bisnis di daerah tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada pelaku UMKM di Kabupaten Luwu Timur dan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Luwu Timur yang telah membantu dalam proses awal sampai akhir dalam penelitian ini khususnya support data yang dibutuhkan.

REFERENSI

- Hajrah. 2020. *Akuntabilitas Proses Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kabupaten Bulukumba*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Mirfaq R, Gunawan W, Akbar I. 2021. *efektivitas sistem pelayanan perizinan online di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota tasikmalaya* . Vol 1(2). Sumedang: Universitas Padjadjaran.
- Mulyadi M B. 2018. *Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Meningkatkan Investasi dan Pertumbuhan UMKM*. Vol.4. Cianjur: Universitas Suryakencana.

- Prasetio E, Isnaini, Adam. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai*. Perspektif Vol.10. Binjai: Universitas Medan Area.
- Rahayu F P, Paselle E, Khaerani T R. 2021. *Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda*. Samarinda: eJournal Administrasi Publik.
- Suparlan. 2000. *Cost Management* . Jakarta: Salemba Empa.
- Zia H, 2020. *Pengaturan Pengembangan UMKM di Indonesia*. Yogyakarta: Rio Law Jurnal.