



Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu

Bureaucratic Behavior in the Service of Trading Business Permits at the Office of the Investment and One Stop Service Office of Palu City

Suasa*; Muhammad Rapi; Indah Dwi Lestari

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Tadulako, Palu, Indonesia

ARTIKEL INFO

* Corresponding author;
suasa.email@gmail.com

Kata Kunci:
disiplin;
peduli;
peka;
tanggung jawab;

Keywords:
discipline;
care;
sensitive;
responsibility;

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Sondang P. Siagian (1994:102-112), dimana ada empat dimensi yang digunakan untuk mengukur perilaku birokrasi yang diberikan oleh pegawai di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu. Keempat dimensi tersebut yaitu Peduli, Disiplin, Peka dan Tanggung Jawab. Metode penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha perdagangan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu cukup baik. Karena dari empat dimensi, ada dua dimensi dalam perilaku birokrasi yang cukup baik yaitu dimensi Disiplin dimana masih sering terjadi keterlambatan tim teknis dalam melakukan peninjauan lapangan sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi tertunda, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten dari pegawai dan dalam penyelesaiannya di luar dari Standar Operasional Prosedur Surat Izin Usaha Perdagangan. Tanggung Jawab dimana petugas dalam memberikan pelayanan belum begitu cepat dan tepat dalam penyelesaian surat izin perdagangan dikarenakan masih sering terjadi keterlambatan dalam memproses berkas dan juga pada waktu-waktu tertentu gangguan jaringan yang terkadang bermasalah sehingga mengakibatkan sistem tidak berjalan dengan baik.

This study aims to see the behavior of the bureaucracy in the service of business licenses at the Office of Investment and One Stop Services in Palu City. The theory used in this research is the theory of Sondang P. Siagian (1994: 102- 112), where there are four dimensions used to measure the bureaucratic behavior provided by employees at the Office of Investment and One Stop Integrated Services in Palu City. The four dimensions are Care, Discipline, Sensitivity and Responsibility. The research method used is descriptive qualitative. Based on the results obtained, it can be shown that the behavior of the bureaucracy in the service of trading business licenses at the Office of Investment and One Stop Services in Palu City is quite good. Because of the four dimensions, there are two dimensions in bureaucratic behavior which are quite good. Disciplinary dimensions still often occur in technical teams in conducting field observations resulting in service being evident, there is no consistent time certainty from employees and the completion is outside the Standard Operating Procedure Letter Trading Business License. The responsibility where officers in providing services are not so fast and precise in completing trade licenses because they often occur in processing files and also at certain times the network sometimes has problems, resulting in the system not running properly.



PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pemerintahan yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud kesejahteraan masyarakat (Syahnaz 2019). Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat (Rumengan 2015). Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat kehadirannya tidak mungkin terelakan (Lengkong 2019). Sadar atau tidak setiap masyarakat selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintahan. Birokrasi memegang peran penting dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai kebijakan publik, serta dalam evaluasi kinerjanya (Pardosi 2018). Budaya birokrasi juga menjadi faktor penting dalam menjelaskan kegagalan birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Dwiyanto 2021). Terdapat beberapa kekurangan atau penyimpangan yang terjadi dalam birokrasi.

Di Negara dan pemerintahan manapun, para anggota birokrasi disebut abdi negara dan abdi masyarakat (Firnas 2016). Dengan predikat demikian, mereka diharapkan dan dituntut menampilkan perilaku yang sesuai dengan perannya selaku abdi tersebut. Perilaku aparatur birokrasi merupakan tolak ukur utama tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. "Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung" (Pontoon, Kaunang, and Kumayas 2019). Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tinggi sampai yang paling bawah memiliki tanggung jawab yang besar terhadap publik, dan tentunya sikap perilaku mereka dalam pelayanan publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan.

"Perilaku birokrasi yang menyimpang lebih tepat dipandang sebagai patologi birokrasi atau gejala penyimpangan birokrasi" (Rontos, Sambiran, and Mantiri 2019). Karena selama ini jika mendengar kata perilaku birokrasi telah termindset dalam pikiran masyarakat bahwa mereka akan menghadapi perilaku pelayanan yang prosedurnya sangat rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai dan selalunya mengatasnamakan "biaya administrasi" Tentunya hal ini telah membuat masyarakat semakin malas dan enggan dalam mengurus dokumen.

Tindakan yang dilakukan aparatur birokrasi akan membawa dampak kepada citra aparat pemerintah secara keseluruhan, yang selanjutnya akan membentuk suatu opini bahwa aparat pemerintah sering tidak melakukan tugasnya dengan sungguh-sungguh dan apabila membutuhkan pelayanan dari aparatur pemerintah terlalu berbelit-belit, lambat dan memerlukan biaya yang besar. "Dan salah satu kegagalan birokrasi juga terjadi karena masih adanya ketidak disiplin aparatur baik pejabat maupun bawahan (Rislan 2016).

Surat izin usaha perdagangan merupakan izin oprasional yang diperlukan bagi semua perusahaan atau badan yang melakukan kegiatan usahanya dibidang perdagangan, seperti menjual barang atau jasa. Surat ini wajib dimiliki oleh para pelaku usaha dari perusahaan, koperasi, persekutuan maupun perusahaan perseorangan. Perizinan ini akan diterbitkan berdasarkan domisili perusahaan dan berlaku diseluruh wilayah Republik Indonesia. Agar usaha yang dilakukan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pemerintah. Hal ini untuk menghindari terjadinya masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha dikemudian hari.

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu merupakan salah satu kantor yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan perizinan dan non perizinan. Program Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut merupakan salah satu aturan Pemerintah Kota Palu yang tertera dalam Peraturan Walikota Palu Nomor 14 tahun 2017 tentang tugas, fungsi dan tata cara kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu. Sesuai dengan Perwali tersebut pengurusan perizinan dan non perizinan di Kota Palu melalui Kantor Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu akan berawal dari berakhir dilakukan dalam satu tempat saja. Hal ini dikarenakan seluruh instansi terkait telah dilimpahkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin masuk, hal ini berarti



Penyederhanaan pelayanan yang merupakan upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan (Suhartoyo 2019). Perizinan sendiri merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha (Wardani 2017). Jenis pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu mulai dari penerimaan permohonan, pemrosesan, dan penandatanganan izin sejumlah 46 (empat puluh enam) jenis.

METODE

Metode dalam penelitian ini metode penelitian kualitatif. Konsep penelitian yang dimaksud adalah berdasarkan teori Sondang P. Siagian (1994:102-112) dengan melihat beberapa mutu pelayanan yang perlu diperhatikan (P.Siagian 1994). Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokume-dokumen, serta sumber lain yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti dan data sekunder yaitu diperoleh langsung dari narasumber yang tepat dan dijadikan responden (objek penelitian) (Anshori and Iswati 2019).

Sumber data terdiri dari sumber data primer yang diperoleh melalui penelusuran pustaka dan dokumen dari berbagai sumber antara lain surat keputusan, peraturan perundang-undangan, serta dokumen berupa foto-foto, serta naskah-naskah penting lainnya (Mohi, Alkatiri, and Otoluwa 2019). Sebagai bahan acuan untuk mendeskripsikan fenomena penelitian dan sumber data primer yaitu informan yang ditentukan melalui teknik purposive sampling dalam hal ini jumlah informan yaitu 7 orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terbagi atas tiga yaitu Observasi yang dilakukan dengan mengamati secara langsung keadaan atau situasidari subjek penelitian, Wawancara yaitu dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada subjek penelitian, dan Dokumentasi bertujuan untuk menghimpun data yang dilakukan melalui pengamatan dan peng- indraan (Daswati et al. 2020) .

HASIL DAN DISKUSI

Program Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu aturan Pemerintah Kota Palu yang tertera dalam Peraturan Walikota Palu Nomor 14 tahun 2017 tentang tugas, fungsi dan tata cara kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu. Sesuai dengan Perwali tersebut pengurusan perizinan dan non perizinan di Kota Palu melalui Kantor Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu akan berawal dari berakhir dilakukan dalam satu tempat saja.

Perilaku birokrasi merupakan suatu faktor penting dalam proses pelayanan surat izin usaha perdagangan, oleh karena itu kantor dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu, akan senantiasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan dipengaruhi oleh jaringan yang kurang baik sehingga pelayanan menjadi tertunda, dan tidak adanya kepastian waktu yang konsisten oleh pegawai terhadap penyelesaian izin usaha perdagangan hal ini berkaitan dengan kedisiplinan dan tanggung jawab yang diberikan. Untuk mengetahui penilaian dari informan terhadap perilaku birokrasi dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu dapat dinilai atau diukur menggunakan teori yang dikemukakan oleh Siagian (1994:102-112) yang menyatakan untuk melihat perilaku birokrasi yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada empat dimensi perilaku birokrasi yaitu: Peduli, Disiplin, Peka dan Tanggung Jawab.



1. Peduli

Berdasarkan dari hasil semua wawancara dan berdasarkan fakta yang penulis temukan dilapangan bahwa perilaku birokrasi dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu yang diberikan terhadap pemohon izin usaha dilihat dari peduli sudah baik karena dilihat dari pemberian informasi terkait prosedur-prosedur yang harus dipenuhi oleh pemohon izin usaha yang akan melakukan transaksi serta memberikan pelayanan yang sama terhadap pemohon izin usaha dan tidak membedakan antara pemohon izin usaha yang satu dengan lainnya, hal ini lah yang membuat bentuk kepedulian pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah sesuai dengan aturan yang berlaku

2. Disiplin

Berdasarkan dari hasil semua wawancara dan berdasarkan fakta yang penulis temukan dilapangan bahwa perilaku birokrasi pada pelayanan surat izin usaha perdagangan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu yang diberikan terhadap pemohon izin usaha perdagangan cukup baik dilihat dari dimensi Disiplin dari segi pelaksanaan tugas yang diberikan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu belum begitu cepat karena sering terjadi keterlambatan dalam pemrosesan berkas dikarenakan pada waktu-waktu tertentu terjadi gangguan jaringan yang dapat menyebabkan sistem tidak berjalan dengan baik sehingga mengakibatkan pelayanan dilakukan menjadi tertunda. Hal ini dapat dilihat dari informan yang masih mengeluh terhadap keterlambatan dalam memproses berkas dan pegawai dalam mengecek lokasi usaha, di luar dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Surat Izin Usaha Perdagangan. serta tidak adanya kepastian waktu yang konsisten dari pegawai terhadap penyelesaian izin usaha kepada pemohon izin usaha selaku konsumen.

3. Peka

Berdasarkan dari hasil semua wawancara dan berdasarkan fakta yang penulis temukan dilapangan bahwa Perilaku birokrasi dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu yang diberikan terhadap pemohon izin usaha perdagangan dilihat dari dimensi Peka sudah baik hal ini terlihat dari ketanggapan pegawai dalam merespon segala kebutuhan pemohon izin usaha dilihat dari perhatian pegawai terkait prosedur-prosedur pembuatan surat izin usaha perdagangan dimana setiap pemohon perizinan diberikan penjelasan mengenai apa *saja persyaratan surat izin usaha perdagangan* yang harus di penuhi oleh pemohon izin usaha. Dan juga kemampuan pegawai dalam menanggapi dan membantu pemohon izin usaha yang mengalami permasalahan telah sesuai dengan ketentuan dan pegawai dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pemohon izin usaha dengan baik dilihat dari perhatian pegawai dalam membantu pemohon izin usaha yang masih kebingungan dengan prosedur perizinan yang baru. Serta respon pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu dinilai sudah sangat baik.

4. Tanggungjawab

Berdasarkan dari hasil semua wawancara dan berdasarkan fakta yang penulis temukan dilapangan bahwa perilaku birokrasi dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu yang diberikan terhadap pemohon izin usaha perdagangan dilihat dari dimensi Tanggungjawab pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pemohon izin usaha dirasakan belum begitu cepat dan tepat karena masih sering terjadi keterlambatan dalam pemrosesan berkas diluar dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Surat Izin Usaha Perdagangan, serta ada beberapa pemohon izin usaha yang merasa belum puas karena keterlambatan tim teknis dalam melakukan peninjauan lapangan dan pada waktu-waktu tertentu terjadi gangguan jaringan yang dapat menyebabkan sistem tidak berjalan dengan baik sehingga mengakibatkan pelayanan dilakukan menjadi tertunda. Walaupun demikian dari hasil wawancara peneliti, pemohon izin usaha merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu cukup baik namun belum begitu cepat dan tepat terhadap keinginan pemohon izin usaha perdagangan,



KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan bahwa perilaku birokrasi dalam pelayanan surat izin usaha perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu jika ditinjau dari keempat dimensi yaitu Peduli, Disiplin, Peka dan Tanggungjawab dalam perilaku birokrasi dikategorikan cukup baik yaitu dimensi Disiplin karena masih sering terjadi keterlambatan dalam pemrosesan berkas dan tidak adanya kepastian waktu yang konsisten dari pegawai terhadap penyelesaian izin usaha.

Selanjutnya dimensi Tanggung jawab dikatakan cukup baik. Dikarenakan dalam proses pembuatan surat izin usaha perdagangan pelayanan yang diberikan belum begitu cepat dan tepat hal ini disebabkan oleh sistem yang sering bermasalah.

Akan tetapi terdapat dua dimensi perilaku birokrasi yang diberikan sudah baik yaitu dimensi Peduli dikatakan sudah baik Hal ini dilihat dari pemberian informasi terkait prosedur-prosedur yang harus dipenuhi pemohon izin usaha yang akan melakukan transaksi serta memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pemohon izin usaha dan tidak membedakan antara pemohon izin usaha yang satu dengan lainnya.

Serta dimensi Peka dikatakan sudah baik, hal ini terlihat dari ketanggapan pegawai dalam merespon segala kebutuhan pemohon izin usaha. Dan kemampuan pegawai dalam menanggapi dan membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pemohon izin usaha dilihat dari perhatian pegawai dalam membantu pemohon izin usaha yang masih kebingungan dengan prosedur perizinan yang terbaru

REFERENSI

- Anshori, M., and S. Iswati. 2019. "Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1."
- Daswati, Hajar Anna Patunrangi, Syamsidar, and Sukmawati. 2020. "Koordinasi Camat Dalam Pengelolaan Kearsipan Di Kantor Kecamatan Kasimbar Kabupaten Parigi Moutong." *Journal of Public Administration and Government* 2(1):8-13. doi: 10.22487/jpag.v2i1.34.
- Dwiyanto, A. 2021. "Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia."
- Firnas, M. Adian. 2016. "Politik Dan Birokrasi: Masalah Netralitas Birokrasi Di Indonesia Era Reformasi." *JRP (Jurnal Review Politik)* 6(1):160-94.
- Lengkong, Florence D. J. 2019. "Efektivitas Sistem Birokrasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa." *Jurnal Administrasi Publik* 5(84):8-16.
- Mohi, Widya Kurniati, Ramlah Alkatiri, and Dewi Otoluwa. 2019. "Journal of Public Administration and Government Kemampuan Aparat Dalam Pengelolaan Dana Desa (ADD) Di Desa Monano Kabupaten Gorontalo Utara The Capability of the Officials in Managing Village Funds (ADD) in Monano Village , North Gorontalo District." *Journal of Public Administration and Government* 1(2):35-43.
- P.Siagian, Sondang. 1994. "Patologi Birokrasi, Analisis, Identifikasi dan terapinya.." Retrieved September 6, 2021 (https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=1994%29.Patologibirokrasi%2C+analisis%2Cidentifikasidanterapinya.+Ghaliaindonesia.&btnG=).
- Pardosi, Debora Angelia. 2018. "Peran Jabatan Fungsional Auditor Terhadap Peningkatan Kinerja Birokrat Di Lingkungan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah." *Soumatra Law Review* 1(2):251-66. doi: 10.22216/SOUMLAW.V1I2.3718.
- Pontoan, Kaunang, and Kumayas. 2019. "Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan." 3(3):1-7.
- Rislan, R. 2016. "Perilaku Birokrasi Pada Kantor Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong." *Katalogis* 203-14.
- Rontos, Indra C., Sarah Sambiran, and Michael Mantiri. 2019. "Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan)." 3(3).
- Rumengan, Bredly Fernando. 2015. "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Umum Di Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Tentang Pelayanan Ktp, Kk, Dan Keterangan Kelahiran)." *Fisip Unsrat* 1-10.



-
- Suhartoyo, Suhartoyo. 2019. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law and Governance Journal* 2(1):143–54. doi: 10.14710/ALJ.V2I1.143-154.
- Syahnaz, Aniken Yustisia. 2019. "Korelasi Negara Kesejahteraan Dengan Demokratisasi Kehidupan Masyarakat Sebagai Wujud Negara Paripurna." 1550(28):52–65.
- Wardani, Susilo. 2017. "Kebijakan Perizinan Pengembangan UMKM Sebagai Upaya Mewujudkan Negara Kesejahteraan Di Era Liberalisasi Ekonomi Global." *Prosiding Seminar Nasional "Perizinan Sebagai Instrumen Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Era Industrialisasi (Citizen Friendly)"* 318–34.