

Transparansi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Kecil Dan Menengah Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Sangihe.

**MIRSADI LALO
WELSON Y. ROMPAS
VERRY. Y. LONDA**

ABSTRACT: This study aims to documentation , cost and procedures that are still convoluted. Referring to the findings in this study , it is necessary not give advice as follows : The executive services necessary to optimize the dissemination of the procedural requirements of licensing services to businesses that trade transparency of services can be achieved optimally , efficiently , and effectively , and the executor of service should be improve performance should be more professional priority work , transparency , accountability , and responsibility, and also no less important factor is the mentality and morality .

determine Transparency in service permit small and medium enterprises in the Integrated Licensing Service Office Sangihe regency and the extent of satisfaction of service recipients Licensing , the data collection was conducted through interviews with 15 informants consisting of : 1 the head office , 4 the field of licensing services and 10 community service user permissions. In general , almost all indicators of transparency services licenses held by its agencies viding less transparent in terms of time.

Keywords : Transparency in Service License Small and Medium Size In Integrated Licensing Service Office Sangihe regency .

PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh instansi pemerintah menjadi sorotan tajam oleh berbagai 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, bawah pemerintah pada hakekatnya merupakan pelayan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Rasyid (1998) bahwa pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk

melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi public (pemerintah) berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional kepada masyarakat.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh

Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sejalan dengan pendapat tersebut diatas, Mahmudi (2005:229) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Sebagaimana diketahui bahwa dewasa ini kondisi masyarakat telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti ini, birokrasi pelayanan public harus dapat memberikan pelayanan public yang

profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitas untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri, termasuk dalam bidang usaha perdagangan.

Oleh karena itu, pemerintah khususnya birokrasi pelayanan public, yang memiliki otoritas untuk menerbitkan surat izin perdagangan, hendaknya membangun sistem dan mekanisme pelayanan perizinan dengan cepat, tepat waktu, murah transparansi dan akuntabel.

Dalam konteks ini, dan pemerintah menyadari akan fenomena yang selama ini terjadi, di mana sistem dan mekanisme pelayanan perizinan yang di lakukan secara parsial oleh instansi teknis terkait belum mencapi hasil atau kinerja pelayanan yang optimal, baik dari sisi jumlah maupun mutu/kualitas. Serta untuk melindungi kepentingan masyarakat pengguna layanan, maka dikeluarkan berbagai kebijakan yang mengatur tentang

pelayanan public, terutama yang berlaku bagi seluruh instansi/birokrasi pelayanan publik, baik di pusat maupun di daerah. Kebijakan-kebijakan tersebut bermuara pada upaya optimalisasi kinerja pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan pengguna layanan.

Khusus ditingkat daerah, Menteri Dalam Negeri mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 20 tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan perizinan terpadu di daerah, yang kemudian di tindak lanjuti oleh pemerintah daerah melalui peraturan daerah, kemudian di operasionalkan melalui Peraturan Gubernur untuk daerah provinsi dan peraturan Bupati/Walikota untuk Daerah Kabupaten/Kota.

Kabupaten Kepulauan Sangihe sebagai salah satu dari 15 Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Utara, yang berada di bibir fasifik, yang berbatasan langsung dengan Negara tetangga Filipina, yang memiliki peran yang sangat besar dan strategis, terutama dalam bidang ekonomi, khususnya di sektor industri dan perdagangan.

Untuk memacu pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Kepulauan Sangihe, maka pemerintah melakukan reformasi birokrasi, khususnya dibidang pelayanan perizinan sebagai instrumen kebijakan untuk menciptakan iklim usaha

yang kondusif. Dengan merujuk pada Permendagri, Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe menerbitkan Peraturan Bupati Kepulauan Sangihe Nomor 8 Tahun 2009 Tentang perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kepulauan Sangihe. Dan Keputusan Bupati Kepulauan Sangihe Nomor 41 Tahun 2009 Tentang pendelegasian kewenangan dan penandatanganan perizinan dan Non perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kepulauan sangihe, ditindak lanjuti Keputusan Bupati Kepulauan Sangihe Nomor 124 Tahun 2011 Tentang pelimpahan Kewenangan penyelenggaraan Perizinan dan Non perizinan khusus di Bidang penanaman Modal pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kepulauan Sangihe.

Sejak didirikan pertama kali Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kepulauan Sangihe pada tahun 2009 berdasarkan (Perda NO. 41 tahun 2009). Hingga sekarang ini telah melakukan berbagai perubahan dan perbaikan terhadap mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan, dengan maksud mengoptimalkan kinerja pelayanan prima, namun berdasarkan data

masi ada keluhan masyarakat pengguna layanan, terutama para pedagang yang mengurus izin usaha perdagangan (SIUP) masi merasa bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi. Berdasarkan peraturan daerah Nomor 30 tahun 2011 dan UU Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pada dasarnya prosedut pengurusan surat izin usaha perdagangan tidak dipungut biaya (gratis), namun beberapa hal yang sering menjadi keluhan masyarakat dalam mengurus izin diantaranya adalah : a). Ketidak pastian waktu tentang penyelesaian pengurusan izin usaha perdagangan (SIUP). Ini menjadi hal yang paling sering di jumpai dalam pengurusan SIUP dimana masyarakat harus membayar biaya tambahan bilah mana ingin mempercepat proses pengurusan izin usaha perdagangan. b). Ketidak pastian tentang syarat serta dokumen untuk mengurus SIUP, umumnya masyarakat baru mengetahui syarat-syarat yang harus di penuhi dan apa yang harus dilakukan setelah mendatangi instansi terkait. c). Buruknya sifat para pelayan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik dimana para pelayan publik di nilai pilih kasih dalam melayani masyarakat dalam mengurus izin usaha perdagangan (SIUP). d). Sulitnya menghubungi/mencari para pegawai. Ini juga yang sering kita jumpai dalam

mengurus surat izin usaha perdagangan dimana sulitnya/mencari pegawai yang bersangkutan apalagi pada saat sebelum jam makan siang dan sesudah jam makan siang, e). Pengenaan biaya yang tidak adil dan wajar masyarakat juga sering mengeluh mengenai hal ini dimana para aparaturn dinilai mempersulit masyarakat dalam mengurus izin usaha kecil dan menengah dengan alasan yang macam-macam agar supaya masyarakat yang mengurus izin diminta membayar lebih jika mau izin tersebut bisa di urus. Serta kurangnya pemahaman masyarakat tentang bagaimana mengurus izin usaha perdagangan (SIUP). seiring dengan dinamika pertumbuhan usaha perdagangan dikabupaten kepulauan sangihe dari tahun ke tahun terus meningkat.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka menyusun skripsi sarjana srata satu (S-1) dengan mengangkat judul *Transparansi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Kecil dan Menengah Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Sangihe*.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah ialah metode deskriptif, yaitu suatu penelitian yang

ditujukan atau dimaksudkan untuk mengamati dan menganalisis secara cermat, dan menggambarkan suatu fenomena tertentu (Singarimbun dan Effendy, 1992; Arikunto, 2000). Dalam penelitian ini peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Arikunto (2000), bahwa penelitian deskriptif biasanya merupakan penelitian nonhipotesis, sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, dan dengan cara deskripsi pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian kualitatif ini digunakan karena untuk memperoleh data secara mendalam berdasarkan observasi, pengamatan, dokumentasi, dan wawancara secara langsung untuk mengambil data yang ada, Tipe dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, penelitian kualitatif deskriptif ini untuk menggambarkan atau

mendeskripsikan mengenai transparansi dalam pelayanan surat izin usaha kecil menengah pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) kabupaten kepulauan sangihe.

C. Fokus Penelitian

Pada dasarnya fokus dari penelitian dengan judul transparansi dalam pelayanan surat izin usaha kecil dan menengah adalah untuk mendeskripsikan bagaimana Transparansi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Kecil dan Menengah Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Perlunya fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa Transparan/keterbukaan dalam pelayanan surat izin usaha kecil dan menengah pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Selain itu, penelitian ini dapat mengidentifikasi sekaligus menganalisis keberhasilan atau kinerja pelayanan publik, khususnya Transparansi dalam pelayanan Perizinan usaha Kecil dan Menengah yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kepulauan Sangihe.

D. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, yang mana Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan.

Data primer ini adalah data yang diperoleh secara langsung yang berhubungan dengan penelitian dan mampu memberikan informasi, sumber data ini adalah Pegawai yang berkaitan langsung dengan kegiatan pelayanan surat izin usaha kecil dan menengah pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kepulauan Sangihe, yang didapat melalui hasil observasi serta wawancara mendalam terhadap subjek penelitian. Adapun informan yang di wawancarai ialah sebanyak 15 orang

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh peneliti dengan cara melihat dan membaca. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari pengamatan peneliti pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Sangihe yang berupa dokumentasi yang mendukung dari data sekunder selama penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengamatan secara intensif (*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud di atas, maka

dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

Dalam melakukan observasi, penulis berada di lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kepulauan Sangihe dan mengamati gejala-gejala yang ada dan timbul untuk dijadikan bahan penelitian. Dalam melakukan wawancara mendalam penulis menggunakan interview langsung, baik pada aparat yang bertanggung jawab melakukan pelayanan maupun pegawai staf yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kab. Kepulauan Sangihe.

Teknik dokumentasi, dilakukan untuk menjangkau data sekunder yang berkaitan dengan data statistik di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kepulauan Sangihe seperti : data pegawai, data produk pelayanan, termasuk data pelayanan perizinan usaha perdagangan, dan lain-lain.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis kualitatif . Oleh karena teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, maka analisis datanya merupakan analisis deskriptif-kualitatif berdasarkan hasil observasi. Observasi berarti mengamati Transparansi Dalam Pelayanan surat iizin usaha kecil dan

menengah pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Dimana dalam model analisis ini terdapat tiga komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan / verifikasi.

1. Reduksi data, ialah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan di lapangan. Kegiatan mereduksi data ini dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung.
2. Penyajian data. Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk teks naratif guna mempermudah pemahaman, penafsiran data dan penarikan kesimpulan.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, ialah merupakan langkah terakhir dari analisis kualitatif.

PEMBAHASAN

1. Transparansi pengurusan surat izin usaha perdagangan.

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya bahwa indikator transparansi diantaranya : Akses informasi yang akurat dan tepat waktu, aturan prosedur yang simple serta mekanisme pengaduan

menjadi hal yang paling utama didalam transparansi.

- a. Informasi.

Informasi merupakan sarana yang utama dimana dalam informasi yang yang terbuka atau transparan, jelas, tepat dan konsisten, di harapkan dapat diterima dengan jelas pula oleh masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan, terutama berkaitan dengan tujuan dan maksud pelayanan surat izin usaha perdagangan.

menurut informan kunci, seperti kepala kantor dan staf Kantor pelayanan perizinan terpadu kabupaten kepulauan sangihe menyatakan bahwa : pelayanan surat izin usaha perdagangan pada kantor pelayanan perizinan terpadu kabupaten kepulauan sangihe sudah di lakukan dengan sangat-sangat transparansi dari segi informasi sehingga memudahkan pengguna pelayanan dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan. Namun demikian, hampir semua kelompok sasaran dalam hal ini adalah masyarakat pengguna layanan perizinan usaha perdagangan (pelaku usaha) menyatakan dengan tegas, khususnya persyaratan perizinan belum di sosialisasikan kepada penggunan layanan. Kondisi ini mengakibatkan sering terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan perizinan karena masyarakat penggunan tidak mengetahui pasti persyaratan-persyaratan , baik persyaratan administratif

maupun persyaratan teknis yang diperlukan dalam pengurusan izin usaha mereka.

Dengan demikian, Transparansi Pengurusan izin usaha perdagangan belum optimal dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kepulauan Sangihe.

b. Prosedur

Salah satu indikator Transparansi sebagai kemudahan tahapan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur mekanisme pelayanan.

Agar proses penyelenggaraan pelayanan perizinan tidak mengalami hambatan, maka diperlukan alur mekanisme pelayanan yang sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat pengguna layanan. Untuk itu, diperlukan paling tidak dua langkah yang harus dilakukan oleh petugas pelayanan, yakni mekanisme pelayanan yang berurut dan mengumumkan (menempelkan dipapan pengumuman) mekanisme pelayanan tersebut untuk dapat di baca atau diketahui oleh masyarakat pengguna layanan perizinan.

Namun hampir semua informan menyatakan bahwa prosedur pengurusan surat izin usaha kecil dan menengah di Kantor Pelayanan

Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Sangihe berbelit-belit, Dengan demikian, Transparansi Pengurusan izin usaha perdagangan belum optimal dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

c. Mekanisme pengaduan

Mekanisme pengaduan merupakan indikator transparansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti penyediaan kotak saran, dan sms centre. Demi meningkatkan kesadaran aparatur penyedia layanan khususnya penyedia layanan surat izin usaha perdagangan pada kantor pelayanan perizinan terpadu kabupaten kepulauan sangihe menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan, agar masyarakat merasa puas.

Namun hampir semua informan pengguna layanan mengatakan bahwa kurangnya kesadaran pegawai kantor pelayanan terpadu ketika ada pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan perizinan yang kurang baik sering tidak di perdulikan. Dengan demikian, Transparansi Pengurusan izin usaha perdagangan belum optimal dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Sangihe.

2. Pelayanan surat izin usaha perdagangan:

a. Persyaratan perizinan

persyaratan perizinan yang dimaksud adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan perizinan sesuai dengan jenis perizinan yang diurus. Persyaratan dalam setiap jenis pelayanan perizinan mungkin saja berbeda, namun pada perinsipnya setiap pemohon diharuskan memenuhi atau melengkapi persyaratan tersebut sesuai dengan jenis layanan perizinan yang dibutuhkan agar tidak terjadi hambatan dan keterlambatan dalam proses pengurusannya dan dapat terselesaikan sesuai alokasi waktu yang telah disiapkan. Sering muncul masalah bahwa pemohon belum mengetahui dengan pasti persyaratan apa yang harus diadakan sesuai dengan jenis yang diperlukan, seperti jenis izin usaha kecil dan menengah.

Hasil rangkuman wawancara menunjukkan bahwa persyaratan perizinan, menurut sebagian besar informan dari unsur masyarakat pengguna layanan (pelaku usaha), ternyata belum disosialisasikan sehingga menyulitkan masyarakat pengguna layanan (pelaku usaha) untuk mengurus izin usaha mereka. Kondisi ini berdampak pada sering

terjadi keterlambatan atau penundaan dalam proses penyelesaian perizinan karena pelaku usaha sering bolak-balik ke Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Sangihe untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

Adapun persyaratan izin usaha dapat di sajikan sebagai berikut :

1). Usaha baru, untuk mendapatkan izin usaha perdagangan, harus melengkapi persyaratan sebagai berikut :

- a) Surat permohonan ;
- b) Fotocopy akte pendirian usaha atau badan hukum sebanyak 3 lembar
- c) Fotocopy KTP (kartu tanda penduduk) sebanyak 3 lembar
- d) Fotocopy NPWP (no pokok wajib pajak) sebanyak 3 lembar
- e) Fotocopy ijin gangguan atau HO sebanyak 3 lembar
- f) Neraca perusahaan sebanyak 3 lembar
- g) Gambar denah lokasi tempat usaha

2) perpanjangan izin usaha perdagangan, memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Surat permohonan ;
- b) SIUP lama
- c) Fotocopy izin Gangguan
- d) Pas foto ukuran 3 x 4 (2 lembar)

b. Kesiapan petugas pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini bermakna bahwa petugas pelayanan harus siap atau berada ditempat pada saat masyarakat pengguna layanan membutuhkan pelayanan sehingga proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan target waktu yang ditentukan.

Kecenderungan jawaban informan tentang sejauh mana kesiapan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan perizinan usaha perdagangan, dapat diamati dari hasil wawancara dengan informan dengan unsur masyarakat pengguna layanan, bahwa petugas pelayanan kurang siap dalam memberikan pelayanan perizinan usaha perdagangan kepada pengguna layanan. Hal ini dilihat dari kurang siapnya petugas pelayanan, dimana sebagian dari mereka sering datang terlambat, kemudian pulang sebelum jam tutup kantor.

c. Kenyamanan lingkungan.

Lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta di lengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain . kenyamanan

lingkungan pelayanan merupakan salah satu indikator yang menentukan kualitas pelayanan, seperti Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Sangihe, kondisi kenyamanan lingkungan pelayanan dikantor tersebut , semua informan pengguna layanan mengatakan cukup nyaman dengan didukung oleh ketersediaan fasilitas dan peralatan penunjang pelayanan yang cukup memadai.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pelaksanaan Transparansi dalam pelayanan surat izin usaha kecil dan menengah pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan Sangihe, belum Transparan dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal ini berdasarkan dari hasil pengamatan langsung peneliti dan juga penelitian terhadap penerapan aspek-aspek kajian beserta sub aspek kajiannya yang menunjukkan hasil yang kurang baik, sebagian besar mengatakan bahwa Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kepulauan sangihe kurang transparansi dalam menyelenggarakan layanan

perizinan khususnya izin usaha kecil dan menengah.

B. Saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini, maka dipandang perlu memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlu mengoptimalkan sosialisasi tentang persyaratan prosedur pelayanan perizinan kepada pelaku usaha perdagangan agar Pelayanan dapat dicapai secara optimal, efisien, dan efektif.
2. Para pelaksana pelayanan hendaknya lebih memperbaiki kinerja yang harus lebih mengutamakan profesional kerja, akuntabilitas, dan responsibilitas,
3. Setiap organisasi penyedia layanan publik khususnya organisasi milik pemerintah, hendaknya menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yaitu prinsip akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat di dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Hal ini penting guna mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin Sitio & Halomoan Tamba. 2001. *Koperasi teori dan praktik*. Jakarta: Erlangga

Arikunto, S., 2000, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rinekan Cipta,

Anderson, J.E., 1979, *Case in Public Policy Making*, New York Preager Publishers.

Dye, Th. R, 1992, *Understanding Public Policy (Seventh Edition)*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey 07632

Edwards, G. C. III., 1984, *Implementing Public Policy*. Washington DC, Congressional Quarterly Press.

Effendi, Sofian., 2001, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*, MAP-UGM, Yogyakarta.

Haryatmoko, 2011, *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Kompas Gramedia Building, Jakarta

Hardjasoemantri, Koesnadi, 2003, *Good Governance Dalam Pembangunan Berkelanjutan Di Indonesia*, Makalah Untuk Lokakarya Pembangunan Hukum Nasional ke VIII di Bali, tanggal 15 Juli

Krina P., Loila Lalolo, 2003, *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*, Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Jakarta

Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP
AMP YKPN

Moenir, HAS (1998). *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta; Bina Aksara

Moleong, L. J. 1999. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Karya

Mustopadidjaja, AR, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM

Nugroho Riant. 2012, *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Peters, B. Guy, 1984, *American Public Policy, Process and Performance*, New York, Franklin Watts.

Singarimbun, M dan S. Effendi. 1992. *Metode Penelitian Survey Cetakan 1*. Jakarta: Pustaka LP3ES indonesia

Sugiyono. 2007, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Thoha, Miftah, 1995. *Kepemimpinan dalam manajemen :suatu pendekatanperilaku*, jakarta; Raja Grafindo Persada

William N. Dunn, 1999, *Public Policy Analysis, An Introduction*.

SUMBER-SUMBER LAIN.

Undang-Undang No.20 tahun 2008
Tentang pedoman Organisasi dan

Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009
Peraturam Daerah Nomor 41 Tahun 2009
Tentang Pendirian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kepulauan Sangihe.

Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2009
perubahan atas peraturan Daerah Nomor 52 Tahun 2008 tentang uraian tugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kepulauan Sangihe.

Peraturan Daerah Nomor 41 Tahun 2009
tentang pendelegasian kewenangan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan diKantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kepulauan Sangihe.

Peraturan Daerah Nomor 123 Tahun 2011
Tentang pelimpahan kewenangan penyelenggaraan Perizinan dan Non perizinan khusus dibidang penanaman modal pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Kepulauan Sangihe.

Peraturan Daerah Nomor 30 Tahun 2011
Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Public