

Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar

Dewi Puspita Sari (Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)
Nurlinah (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)
A. Lukman Irwan (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)
Email: Dewipuspita89@yahoo.com

Abstract

This journal describes a model of innovation licensing services in order to increase local revenue (PAD) in the neighborhood of Makassar city government get the spotlight of various parties, especially from the aspect of service performance in increasing revenue. based on the view that the study aims to describe and analyze forms of innovation services in unit licensing services, factors that support and obstacling the implementation of service innovation, permitting an accountable, transparent, effective and efficient way to increase revenue in the department of licensing services, and investments in the government city of makassar and as an indicator of good governance.

Keywords: PAD, Services, licensing, good governance.

Abstrak

Jurnal ini menjelaskan tentang model inovasi pelayanan perizinan dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di lingkungan pemerintah Kota Makassar mendapatkan sorotan dari berbagai pihak terutama dari aspek kinerja pelayanan dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Berdasarkan pandangan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk inovasi pelayanan diUnit Pelayanan Perizinan, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan, model inovasi pelayanan perizinan yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan PAD di Dinas Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Pemerintah Kota Makassar dan sebagai salah satu indikator tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Kata kunci: PAD, Pelayanan, perizinan, good governance.

PENDAHULUAN

Konsep inovasi dapat ditelusuri dalam tataran penyelenggaraan pemerintahan yaitu pilihan publik yang memandang sistem pemberian pelayanan kepada publik merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang akan dimaksimalkan. Dinamika organisasi sektor publik membutuhkan inovasi dalam bentuk penerapan teknologi baru,

metode baru agar dapat meningkatkan hasil dan kualitas produk layanan sehingga pendapatan asli daerah (PAD) dapat lebih meningkat sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Inovasi dalam pemerintahan daerah mulai mendapat perhatian sejak lahirnya otonomi daerah melalui Undang- Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian diperbaharui menjadi Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2003 ten-

tang Pemerintahan Daerah menjadi dasar setiap lembaga pemerintahan daerah melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya agar dapat berjalan efektif dan efisien khususnya terkait pelayanan publik. Hal ini sesuai yang diamanatkan oleh Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah sebagai rujukan dalam memperbaiki kinerjanya melalui inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Secara empirik, ada beberapa daerah di Indonesia menjadi rujukan best practice dalam penerapan inovasi dalam pelayanan publik diantaranya; P3KP Kabupaten Pirang, Kabupaten Jembrana, Kabupaten Sragen, Luwu Timur, dan Gorontalo melakukan inovasi kelembagaan melalui capacity building dan perubahan mindset birokratik ke mindset entrepreneur.

Prasojo (2005) dalam kajiannya mengemukakan bahwa daerah yang berhasil melakukan inovasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sehingga mendorong meningkatkannya penerimaan daerah setiap tahunnya. Bentuk inovasi yang dilakukan antara lain: inovasi pelayanan perizinan, pelayanan kesehatan, inovasi pemberdayaan ekonomi masyarakat pesisir.

Oleh karena itu penerapan inovasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi pemerintah terkait dengan pelayanan publik bukan mustahil untuk dilakukan mengingat daerah lain mampu berinovasi dan memberikan hasil yang signifikan terhadap peningkatan pendapatan asli daerah dan kesejahteraan masyarakat.

Inovasi pelayanan berbasis teknologi salah satu alat yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan transparan sebagai pilar dasar paradigma Good Governance. Komponen utama untuk mensukseskan akuntabilitas publik adalah adanya sistem transparansi informasi. Transparansi infor-

masi ini merupakan modal dasar yang dapat dimanfaatkan untuk menilai kinerja pelayanan sektor publik dan untuk mengevaluasi pertanggungjawaban pelaksana sektor publik atas segala keputusan dan tindakannya.

Paradigma penyelenggaraan pemerintahan kini telah bergeser dari government menuju governance. Kepemerintahan yang baik (good governance) diperlukan agar paradigma baru tersebut dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuannya, yakni kesejahteraan dan keadilan. Urgensinya paradigma "Good Governance" dalam merespon hal-hal di atas adalah untuk tetap mempertahankan fungsi "serving" dari pelayanan publik melalui akuntabilitas, walaupun dalam kondisi beberapa sektor pelayanan tersebut telah diberikan kepada sektor privat/bisnis. Rakyat dispesifikasikan menjadi masyarakat yang berhak menerima layanan publik perlu diberikan akses untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik.

Soeprapto (2005) mengemukakan bahwa pemerintah tidak dibangun untuk melayani kebutuhan dirinya sendiri, tetapi bertujuan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Public service oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Namun kenyataan bahwa gelagat birokrasi pemerintahan saat ini masih belum merespon dengan menunjukkan kinerja yang sepadan dengan adanya tuntutan tersebut. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan saat ini menunjukkan adanya antara lain; aparat birokrasi lebih menampilkan diri sebagai majikan; aparat pelayanan lebih mementingkan prosedur dari pada substansi; aparat pelayanan lebih mementingkan diri sendiri dari pada masyarakat

yang harus dilayani, aparat pelayanan lebih beorientasi pada pelayanan face to face ketimbang pelayanan online sehingga memungkinkan terjadi pungutan tidak resmi. Bahkan sering dibarengi dengan penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan.

Eksistensi birokrasi sebagai instrumen pemerintahan diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Aparatur sebagai abdi masyarakat harus mampu dan mau merespon perkembangan kebutuhan masyarakat. Dalam UU Nomor 32 tahun 2004 menunjukkan luasnya peranan Pemerintah Daerah dalam bidang pelayanan publik, sebagai bentuk perwujudan penerapan prinsip otonomi daerah yang luas. Berlandaskan UU tersebut perhatian birokrasi publik pada masa otonomi daerah yang nyata, luas dan bertanggungjawab terhadap pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang fokus penelitian adalah menyangkut inovasi birokrasi dalam pelayanan perizinan di Kota Makassar. Pelayanan ini merupakan salah satu penopang dan pendukung dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah, dalam hal ini ada pemasukan keuangan daerah (PAD) dari sektor perizinan. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk mengefektifkan sumber-sumber pendapatan asli daerah untuk meningkatkan penerimaan daerah. Dengan berasumsi bahwa akuntabilitas dan inovasi dalam pelayanan perizinan yang baik dan memuaskan masyarakat akan berdampak terhadap peningkatan penerimaan Pendapatan Asli Daerah. Asumsi tersebut senada dengan yang diungkapkan Nawawi, (2003) bahwa pelayanan yang berkualitas akan menjadi nilai tambah, seperti rasa puas dan kesediaan masyarakat yang dilayani untuk mengikuti ketentuan dan peraturan yang berlaku. Pasal 141 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dan Peraturan Walikota Makassar No. 14 Tahun 2005 terdapat 16 jenis perizinan dan 6 TDP yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota. Retribusi perizinan merupa-

kan potensi yang cukup besar dalam penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi suatu kabupaten/kota apabila retribusi tersebut dimaksimalkan dalam pengelolaannya. Disini dibutuhkan inovasi dan kreativitas pemerintah daerah untuk menggali dan mengakselerasi potensi tersebut.

Potensi retribusi perizinan di Kota Makassar memiliki peluang cukup besar karena hadirnya berbagai investasi dari berbagai sektor dan didukung oleh infrastruktur yang banyak. Semakin besar pendapatan suatu daerah semakin besar pula peruntukan pembiayaan pembangunan untuk peningkatan kesejahteraan rakyat. Retribusi perizinan sebagai mana diatur oleh undang-undang di atas telah ditindaklanjuti berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012, tentang Retribusi Perizinan mempunyai prospek dan potensi yang sangat besar dalam penerimaan retribusi Daerah Kota Makassar apabila dikelola dengan baik melalui pengadministrasian yang tepat.

Peraturan Walikota Makassar Nomor 14 Februari Tahun 2005 yang memuat tentang tata cara pemberian izin melalui satu pintu pelayanan, berawal dan berakhir pada unit pelayanan administrasi perizinan. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar sebagai instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan sangat menyadari adanya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pentingnya iklim perizinan yang lebih kondusif. Penetapan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sebagai bentuk komitmen pemerintah Makassar dalam meningkatkan sistem pelayanan perizinan bagi masyarakat di Kota Makassar.

Selama ini mata rantai pengurusan yang panjang sehingga memerlukan waktu dan biaya yang banyak. Dengan diberlakukannya Sistem Perizinan Terpadu di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar sejak 2 Mei 2014 yang melayani 14 (empat belas) jenis layanan akan

semakin mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya pengurusan perizinan, rantai perizinan semakin pendek sehingga pelayanan akan semakin efisien dan efektif.

Untuk mengoptimalkan pendapatan asli daerah (PAD) diperlukan inovasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat berkepentingan. Aparatur Negara yang inovatif dan akuntabel dalam pengelolaan pemerintahan yang otonom memiliki peranan yang sangat strategis dan menentukan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan secara berkelanjutan. Substansi otonomi daerah sangat penting karena reformasi dalam sistem pemerintahan di daerah tentang pembangunan ekonomi dapat dilihat dalam aspek kebijakan politik dan keuangan yang menjadi tanggung jawab pemerintah kota.

Berbagai permasalahan yang muncul dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, salah satunya pelayanan publik yang face to face sehingga memungkinkan terjadinya tawar-menawar jasa pelayanan dalam bentuk pungutan tidak resmi. Untuk itu menemukan model inovasi pelayanan merupakan perhatian yang perlu dianalisis, serta dicari jalan keluarnya agar penyelenggaraan otonomi daerah di bidang pengelolaan PAD dapat berjalan efisien dan efektif.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, bahwa pelayanan perizinan masih banyak mengalami hambatan-hambatan karena masih belum dapat memuaskan pelanggan, hal ini disebabkan karena kualitas kinerja aparat pelayanan perizinan belum optimal, kurang sederhananya prosedur pelayanan, lamanya proses pengurusan izin, dan biaya yang dianggap masyarakat masih mahal serta ditambah lagi pejabat yang berwenang menandatangani berkas kadang-kadang tidak berada ditempat ketika mengurus perizinan, sikap yang dimiliki oleh aparat yang mementingkan prosedur (aturan) daripada

substansi pelayanan, sehingga aparat birokrasi garis depan belum nampak ke arah profesionalisme. Selain hal tersebut masih ditemukan adanya praktek percaloan dan gratifikasi dalam proses pelayanan perizinan di Kota Makassar.

Urgensinya, bahwa akan menjadi penting untuk diteliti hal yang terkait dengan pelayanan publik kepada masyarakat karena menyangkut hak mereka, apalagi tuntutan perkembangan sosial yang semakin rumit dan mendesak, maka penelitian ini akan menganalisis bagaimana Model inovasi pelayanan perizinan di Kota Makassar. Penggunaan model Inovasi pelayanan perizinan merupakan langkah strategis yang perlu dikembangkan secara sengaja, berencana dan berkesinambungan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Inovasi pelayanan Perizinan Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kota Makassar".

METODE PENELITIAN

Metode yang penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, dan observasi yaitu mengamati secara langsung objek yang diteliti serta interview dan wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk dan Penerapan Inovasi Pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Makassar

Sejak Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal dibentuk Tahun 2014, Kepala BPTPM Kota Makassar melakukan inovasi kelembagaan yang mendukung terwujudnya sistem pelayanan satu pintu. Ada beberapa yang telah dipersiapkan untuk mewujudkan pelayanan satu pintu antara lain: 1). Penataan ruangan kerja dan ruangan loket pelayanan; Tata ruang yang baik dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja pegawai sehingga kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat akan semakin baik. Penataan ruangan dilakukan sejak peralihan tupoksi dari Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan menjadi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal pada bulan Mei 2014.

Menurut hasil interview beberapa informan mengemukakan: a). Penataan ruangan yang dilakukan harus sesuai dengan standar pemberian pelayanan kepada masyarakat agar terwujud pelayanan prima dan kepuasan masyarakat pengguna, b). Penataan ruangan yang baik akan memaksimalkan pemberian pelayanan, c). Tata ruang yang baik akan memberikan kenyamanan dan keamanan masyarakat pengguna. Berdasarkan informasi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa Gedung Perkantoran BPTPM saat ini sedang diperbaiki, direnovasi dan sekaligus dilakukan penataan ruang kerja yang dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga kinerja pegawai dan kualitas pelayanan perizinan di loket pelayanan akan memberi kepuasan kepada masyarakat pengguna. 2. Optimalisasi Pendayagunaan pegawai. Dengan jumlah pegawai sebanyak 87 orang suatu jumlah yang cukup ideal menyelesaikan tugas pokok dan fungsi administratif dan pelayanan langsung kepada masyarakat pengguna. Namun pada kenyataannya pendayagunaan aparatur dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya belum maksimal.

Berdasarkan data dan informasi terkait dengan optimalisasi pendayagunaan SDM

Aparatur di Kota Makassar belum maksimal dikarenakan lemahnya keterampilan pegawai menggunakan teknologi informasi berbasis komputerisasi. Disamping itu, masih ada pegawai yang ditempatkan pada suatu unit kerja kurang sesuai dengan kompetensinya. Kebijakan yang harus dibuat untuk mengoptimisasi pendayagunaan sumber daya aparatur adalah memberikan kesempatan kepada pegawai tersebut mengikuti program pengembangan kapasitas aparatur melalui peningkatan strata pendidikan dan atau peningkatan skill melalui pelatihan yang berbasis kompetensi. 3. Standar Operasional Prosedur (SOP); Salah satu cara yang digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Demikian pula SOP pelayanan perizinan di Kota Makassar tentang prosedur pelayanan bagaimana mendapatkan izin.

“bahwa sejak BPTPM disahkan oleh Walikota Makassar, Standar Operasional Prosedur (SOP) di desain ulang sesuai desain ruangan kerja dan loket pelayanan. Meskipun belum ada SOP yang standar (baru) petugas pelayanan perizinan bekerja berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2005 tentang tata cara pelayanan perizinan”. (wawancara tanggal 21 Januari 2015) Berdasarkan data dan informasi dari informan menunjukkan bahwa petugas pelayanan menyadari pentingnya SOP sebagai alat untuk mengukur kinerja pelayanan perizinan. Namun berhubung karena BPTPM Kota Makassar masih baru dan dalam tahap renovasi gedung dan ruangan kerja sehingga Kepala Badan menginginkan agar SOP ke depan sesuai dengan desain ruangan kerja administratif dan loket pelayanan. Untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah melalui retribusi perizinan mendirikan bangunan, ada beberapa inovasi harus dilakukan antara lain: 1. Inovasi Prosedur Pelayanan.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan merupakan perwujudan pemberian layanan yang melebihi harapan masyarakat pengguna. Inovasi prosedur yang telah dilakukan adalah penyederhaan atau pemangkasan prosedur dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan perizinan maka tim kajian teknis di lapangan secara intensif melakukan koordinasi dengan BPTPM agar rekomendasi izin segera diperoleh untuk selanjutnya diterbitkan izin. Koordinasi hanya bisa berjalan efektif jika semua tim kajian teknis berada di dalam satu gedung di BPTPM Kota Makassar. 2. Inovasi loket dan tunggu pelayanan . Salah satu cara yang dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang teratur dan tertib adalah pelayanan dengan menggunakan loket dengan system nomor antrian.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa ada 14 jenis pelayanan yang dilakukan di loket yang tersedia. Namun ruangan loket tersebut cukup sempit untuk melayani masyarakat pengguna. Kondisi ini peneliti melakukan konfirmasi melalui wawancara dari petugas pelayanan “Loket pelayanan yang ada saat kurang representatif lagi memenuhi kebutuhan masyarakat. Akan tetapi saat ini telah didesain loket dan ruang tunggu pelayanan yang lebih luas, ketersediaan tempat duduk yang memadai, ber AC, TV, dan bahan bacaan lainnya yang berguna bagi masyarakat pengguna yang sedang menunggu, selain itu, tersedianya ruangan menyusui bagi ibu-ibu yang memiliki anak dan terdapat ruangan bebas asap rokok”. (wawancara tanggal 22 Januari 2015)

Berdasarkan informasi dari informan dapat disimpulkan bahwa inovasi loket pelayanan akan disesuaikan dengan tata ruang kantor yang sedang direnovasi. BPTPM sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu membutuhkan sarana dan prasarana yang lengkap

terutama di loket dan ruangan pelayanan. 3. Inovasi fasilitas pendukung

Efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan sangat ditentukan oleh ketersediaan fasilitas yang mendukung pelaksanaan pekerjaan bertujuan: a) Mempermudah dan mempercepat proses penyelesaian perizinan dan tugas-tugas rutin lainnya, b) Tata ruang yang kondusif dilengkapi komputer, printer, dan ATK akan meningkatkan kualitas pelayanan. Berhubung karena fasilitas pendukung pelayanan sangat dibutuhkan, maka menurut informan “inovasi pelayanan yang telah dilakukan antara lain:(a) tersedianya ruangan menyusui bagi ibu-ibu yang memiliki bayi, (b). tersedianya ruangan bebas asap rokok (c) petugas pelayanan di loket dan front office memakai baju khusus untuk menciptakan suasana lebih fresh dan tidak kaku dalam pemberian pelayanan”. (Wawancara tanggal 22 Januari 2015). 4. Perilaku dan Sikap petugas pelayanan Setiap pengguna layanan menginginkan agar petugas pelayanan berperilaku dan bersikap simpatik, menyenangkan, dan bersahabat. Pelayanan prima hanya bisa terwujud jika petugas pelayanan responsive, empati, ramah, dan sopan kepada masyarakat pengguna. Salah satu langkah maju yang telah dilakukan oleh Kepala BPTPM Kota Makassar adalah mengikutkan petugas pelayanan dan pegawai di front office dalam Pelatihan Pelayanan Prima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan terkait sikap petugas pelayanan adalah “Selama pengurusan izin mendirikan bangunan pengurusan izin usaha perdagangan, kami dilayani dengan cukup sopan, ramah, dan bersahabat oleh petugas pelayanan. Disamping itu setiap kami menanyakan proses penyelesaian izin kepada petugas pelayanan, kami disarankan untuk menunggu jika memungkinkan dapat selesai pada saat itu, tapi jika dipastikan penerbitan izin belum selesai pada hari itu, petugas berharap untuk

dihubungi melalui telepon seluler (HP) untuk di cek, apakah sudah selesai atau belum diterbitkan izin tersebut". (Wawancara tanggal 22 Januari 2015)

Berdasarkan informasi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku dan sikap petugas pelayanan baik mendapatkan respon positif dari setiap pengguna layanan sehingga masyarakat pengguna akan semakin sadar dan akan mengurus dan mendapatkan izin dari BPTPM sesuai objek izin tersebut. Kesadaran masyarakat pengguna mengurus dan mendapatkan perizinan akan berpengaruh pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari sumber pendapatan retribusi perizinan.

5. Pelayanan berbasis elektronik. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan harus didukung infrastruktur elektronik. Penggunaan komputerisasi dalam pelayanan perizinan sudah lama diterapkan sebagai sarana penginputan data pendaftaran, pengolahan data dan penerbitan izin. Meskipun sudah 16 layanan perizinan website perizinan, tetapi belum bisa diakses secara online oleh setiap pengguna layanan. Namun Kepala BPTPM Kota Makassar optimis pelayanan online terhadap 16 obyek layanan antara lain: izin gangguan, izin mendirikan bangunan, SIUP besar, SIUP menengah, SIUP kecil, TDP koperasi, TDP perorangan, TDP perseroan terbatas, TDP perseroan komanditer, tanda daftar industri, izin usaha industri, izin penyelenggaraan pelatihan, izin jasa konstruksi, izin trayek angkutan, izin usaha jasa konstruksi, dan izin bidang kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bagian pengolahan data terkait pelayanan berbasis elektronik, Untuk meningkatkan PAD disektor retribusi perizinan, peran teknologi informasi sangat strategis dan menentukan peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan di Kota Makassar.

Ada beberapa inovasi yang telah dilakukan oleh Kepala BPTPM Kota Makassar sehingga

menjadi kota percontohan antara lain: (a) adanya sistem layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, (b) adanya sistem administrasi perkantoran berbasis Local Area Network (LAN), (c) kehadiran website yang dapat digunakan untuk forum interaktif secara on line oleh masyarakat, (d) model pengarsipan elektronik, (e) SMS gate way yang memudahkan pengurusan izin mengecek proses izin mereka.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada meningkatnya penerimaan PAD yang bersumber dari retribusi perizinan, ada beberapa program inovasi pelayanan berbasis elektronik (teknologi informasi) yang perlu dilakukan oleh pemerintah Kota Makassar antara lain: 1. Pendaftaran dan pengisian formulir perizinan secara online; 2. SMS Gate way (pelayanan melalui SMS); bertujuan untuk memberi informasi yang akurat terkait proses pengurusan dan penyelesaian izin. 3. Pelayanan Mobil Keliling (mobile service); bertujuan untuk mendekatkan diri dengan masyarakat pengguna sehingga tercipta penghematan biaya, tenaga, dan waktu dalam pengurusan perizinan. 4. Pembayaran melalui Bank; bertujuan untuk mendapatkan kepastian biaya dan terhindar dari pungutan yang tidak sah. 5. Konsistensi Pelayanan berdasarkan SOP; bertujuan untuk mengukur kinerja aparatur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Setiap tahapan dari SOP dapat diketahui tingkat ketercapaiannya baik dari segi waktu maupun produk/hasil. Peningkatan PAD di Kota Makassar sangat dipengaruhi oleh terwujudnya program pelayanan prima. Ada tiga indikator utama yang sangat penting diperhatikan oleh petugas pelayanan di BPTPM Kota Makassar, antara lain: 1. Jaminan ketepatan waktu; untuk mempercepat pelayanan perizinan usaha dan non perizinan, empat menteri dan kepala badan koordinasi penanaman modal telah menandatangani surat keputusan bersama pada tanggal 16 Desember 2013. Dengan surat keputusan

bersama tersebut, Izin membuka usaha yang semula memakan waktu selama 60 hari, kini menjadi hanya 17 hari kerja. Jika pelaksanaan 17 hari kerja untuk pengurusan izin usaha baru berjalan dengan baik, pemerintah Kota Makassar memungkinkan mempercepat pengurusan menjadi 10 hari. Jika target terwujud maka Indonesia dapat mencapai peringkat 50 dari 183 negara mendapat penilaian kemudahan berbisnis. Pada tahun 2014, pemerintah berharap Indonesia masuk di 20 besar negara yang paling cepat dalam pengurusan izin membuka usaha. Peringkat itu mempunyai dampak pada daya tarik bagi calon investor luar negeri untuk melakukan investasi di Makassar pada khususnya dan Indonesia pada umumnya. 2. Jaminan akurasi hasil (produk); setiap izin yang diterbitkan oleh BPTPM Kota Makassar sesuai dengan keinginan pengguna layanan. Untuk itu diperlukan ketelitian bagi petugas pelayanan menginput data pemohon di unit pengolahan data (komputerisasi). 3. Jaminan kepastian biaya; pemerintah Kota Makassar harus menunjukkan komitmennya untuk memperbaiki persepsi masyarakat tentang tidak jelasnya kepastian biaya pengurusan perizinan dengan cara memberikan informasi besarnya biaya pengurusan perizinan yang dicantumkan sebagai catatan dalam surat izin yang terbit. Dengan adanya kepastian biaya yang harus dibayar oleh masyarakat tidak hanya mengurangi kemungkinan- kemungkinan munculnya pungutan liar, tapi juga akan mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Adanya transparansi atas biaya dan waktu layanan akan dapat dijadikan dasar sebagai media akuntabilitas pelayanan jika penyelenggara layanan gagal memenuhi standar pelayanan. Selain itu, dengan adanya kepastian biaya dan waktu akan mendorong masyarakat untuk mengajukan klaim.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian tersebut di atas disimpulkan sebagai berikut: 1. Realisasi pendapatan asli daerah (PAD) tahun 2013 sebesar Rp 408.143.023.010,97 dan meningkat menjadi Rp 629.933.814.696,74 tahun 2014. Jika dibandingkan dengan target pencapaian PAD yang telah ditetapkan dalam APBD maka telah terealisasi sebesar 108,16 %. Kontribusi retribusi daerah (perizinan) terhadap PAD pada tahun 2014 sebesar Rp 79.260.655.173,00. Peningkatan penerimaan PAD lima tahun terakhir cukup signifikan dengan pertumbuhan ekonomi di Kota Makassar. Sumber penerimaan terbesar berasal dari Pajak Daerah disusul Retribusi Daerah termasuk retribusi perizinan. Kecenderungan peningkatan penerimaan PAD inilah membuat pemerintah Kota Makassar mematok target PAD Kota Makassar tahun 2015 mencapai 1 triliun. Untuk mencapai target tersebut harus ada inovasi dan reformasi pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan khususnya izin usaha yang mampu mendorong iklim usaha. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Makassar untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik khususnya perizinan adalah Model Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut merupakan salah satu aturan Pemerintah Kota (Pemkot) Makassar yang tertera dalam Peraturan Walikota (Perwali) Makassar Nomor 8 Tahun 2014 tentang tata cara pemberian izin. 2. Pelayanan satu pintu di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar belum maksimal, hal ini disebabkan oleh renovasi gedung dan penataan ruang kerja dan loket pelayanan, kemampuan dan keahlian petugas pelayanan belum optimal mendukung pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan, serta belum optimalnya standar operasional prosedur (SOP) sehingga sulit mengukur kinerja pelayanan perizinan. Salah satu faktor pendukung ino-

vasi pelayanan publik adalah diterapkannya Model sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), maka Kepala Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar yang menuntut program meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur agar bekerja lebih profesional, konsistensi penerapan SOP pelayanan, kepastian biaya, dan kepastian waktu pengurusan dan penyelesaian izin. Sedangkan faktor penghambat inovasi pelayanan perizinan adalah kemampuan dan keterampilan SDM Aparatur pelayan yang belum optimal, tata ruang kerja dan desain loket dan ruang tunggu pelayanan dalam proses perampungan yang berdampak pada penerapan SOP belum maksimal, fasilitas pendukung belum optimal. 3. Untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Makassar membutuhkan regulasi yang mendorong penguatan Model Inovasi berbasis pada kepuasan pelanggan (masyarakat pengguna). Model tersebut membutuhkan konsisten penyederhaan prosedur, kepastian biaya, kepastian waktu, dan empati dan kedisiplinan aparaturnya yang menyenangkan bagi setiap pengguna pelayanan. Disamping itu percepatan pelayanan dengan dukungan pelayanan berbasis elektronik dan akses secara online melalui website resmi (sistem informasi pelayanan perizinan) Kota Makassar yang didukung oleh SMS Gate Way, Mobile Service, Pembayaran Biaya Pengurusan melalui Bank dan SMS Banking.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus, (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

-----, (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Denhardt, Denhardt, 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*, New York: M.E. Sharpe.

Gasperz, Vincent, (1997). *Indonesia Manajemen Kualitas: Penerapan konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hartley, Jean, (2005). *Innovation in Governance and Public Services: Past and Present*. CIPFA. Public Money and Management, Vol 25 No. 1 pp 27-34.

Eko, Indrajit, R. (2005). *E.Government In Action, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*, Yogyakarta: Andi.

, (2002). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Andi.

Halvorsen, Thomas, (2005). *On The Differences between Public and Private Sector innovation*. Publin Report, Oslo.

Lukman, Sampara, (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta.

Moleong, Lexy, J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Prasojo, Eko, (2004). *Peran Kepemimpinan Dalam Program Inovasi Daerah*, Jember.

Rina M.M. (2012). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih*, Surabaya.

Ratminto dan A.S.Winarsi, (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan*

Standar Pelayanan Minimal, Pustaka Pelajar,
Yogyakarta.

*UNDP (United Nation Development Pro-
gram). (2007). Human Development Report
2001. Oxford University Press, New York.*