

PENERAPAN PRINSIP CHITIZEN'S CHARTER PADA DPM PTSP KOTA MAKASSAR

Application of Chitizen's Charter Principle on DPM PTSP Kota Makassar

Anirwan

Fisipol Universitas Pancasakti Makassar

Email: *anirwan.science@gmail.com*

Rahmatul Hidayat

Fisipol Universitas Pancasakti Makassar

Naskah diterima tanggal 12 Oktober 2018, Naskah direvisi 17 Oktober 2018, Naskah disetujui 26 November 2018

Abstrak

Pelayanan perizinan yang berkualitas merupakan tolak ukur kepuasan masyarakat, namun masih banyak terjadi keluhan oleh masyarakat akan pelayanan yang diterima. Olehnya itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan Prinsip Citizen's Charter pada DPM PTSP Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan telaah dokumen. Informan penelitian sebanyak 8 orang, yakni Kepala Dinas, Kepala Bidang 1 orang, Kepala Seksi 3 orang, dan penerima layanan 3 orang. Prosedur pengolahan data dianalisis dengan analisis kualitatif yang dilakukan dengan tahapan-tahapan, yaitu, tahap pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Visi Misi Pelayanan sasaran, tujuan, kebijakan, dan program yang mengarah pada pencapaian visi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, 2). Standar Pelayanan yang sangat jelas setiap item pelayanan yakni persyaratan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dengan setiap item pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan standar pelayanan yang berlaku, 3). Alur Pelayanan cukup jelas yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang dimulai dari loket registrasi, kajian teknis, pencetakan izin, pengesahan, dan pengarsipan, 4). Unit Pengaduan Pelayanan yang jelas yang dilaksanakan sesuai dengan SOP pengaduan. Dari 116 pengaduan yang masuk semua ditindaklanjuti sesuai dengan ketuan yang berlaku, baik pengaduan yang masuk melalui informasi pelayanan, telpon, twitter, facebook, 5). Survey Pengguna Layanan dilakukan setiap tahunnya yang dilaksanakan 2 kali periode pertahunnya. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2015, tahun 2016, tahun 2017, 2018 mengalami peningkatan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan perizinan yang diterima pengguna layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode pertama tahun 2018 menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat cukup tinggi dengan nilai IKM 81,09.

Kata Kunci: *Pelayanan Perizinan; Prinsip Citizen's Charter; Kualitas Pelayanan Perizinan.*

Abstract

Quality licensing services are a benchmark for community satisfaction, but there are still many complaints from the public about the services received. By that the purpose of this study was to find out and analyze the Application of the Citizen's Charter Principle to the Makassar City PTSP DPM. The research method used is a qualitative method with data collection techniques carried out through interviews, observation and document review. The research informants were 8 people, namely Head of Service, Head of Field 1 person, Section Head 3 people, and service recipient of 3 people. The data processing procedure is analyzed by qualitative analysis carried out by stages, namely, the stages of data collection, data reduction, data display, data verification, and conclusion drawing. The results of the study show that 1). Vision Mission Service goals, objectives, policies, and programs that lead to the achievement of a vision of service that is in accordance with the needs of the community, 2). Service standards that are very clear for each service item, namely requirements, time of service, service costs with each service item carried out in accordance with applicable service standard provisions, 3). The Service Flow is quite clear which is carried out in accordance with the Standard Operating Procedure that starts from the registration counter, technical studies, permit printing, authorization, and filing, 4). A clear Service Complaints Unit that is implemented in accordance with the complaints SOP. Of the 116 complaints that entered all were followed up after the prevailing lawsuit, both complaints were entered through service information, telephone, Twitter, Facebook, 5). User Survey Services are carried out annually which is carried out twice a year. The results of the 2015 Community Satisfaction Index (IKM), 2016, 2017, 2018 experienced an increase in the level of community satisfaction with licensing services received by service users with the Community Satisfaction Index (IKM) in the first period of 2018 indicating a high level of community satisfaction IKM 81.09.

.Keywords: *Licensing Services; Citizen's Charter Principle; Licensing Service Quality.*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sesuatu hal yang serasa tiada habisnya dan selalu menarik untuk diperbincangkan, karena setiap manusia dari lahir sampai meninggal hampir selalu berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik, sehingga pelayanan publik memegang peranan penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Pendekatan baru untuk melibatkan warga dan *stakeholders* dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan melalui maklumat pelayanan atau kontrak pelayanan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) mengadopsi *citizen's charter* dengan mengembangkan maklumat pelayanan, yaitu menetapkan suatu janji dari penyelenggara kepada pengguna tentang bagaimana pelayanan akan diselenggarakan. Sebagai sebuah janji, maklumat dibuat oleh penyelenggara tanpa melibatkan para pengguna atau pemangku kepentingan. Sedangkan seharusnya kita menerapkan kontrak pelayanan, yang merupakan hasil kesepakatan antara birokrasi pelayanan dengan warga pengguna dan para pihak yang berkepentingan lainnya tentang pelayanan apa yang akan diberikan, waktu, biaya, dan cara penyelenggaraannya. Dengan demikian, kontrak pelayanan merupakan sebuah terobosan baru dalam penyelenggaraan layanan publik yang lebih partisipatif dan dapat memberdayakan masyarakat.

Citizen's charter adalah hasil kesepakatan antara setidaknya dua pihak, penyelenggara dan pengguna pelayanan tentang praktek pelayanan yang akan diwujudkan. *Citizen's charter* adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan. Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berbeda dengan praktik penyelenggaraan pelayanan publik sekarang ini, yang menempatkan kepentingan pemerintah dan penyedia layanan sebagai acuan utama dari praktik penyelenggaraan pelayanan, *citizen's charter* menempatkan kepentingan pengguna layanan sebagai unsur yang paling penting.

Citizen's charter mendorong penyedia layanan untuk bersama dengan pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) lainnya untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan. Kesepakatan tersebut harus mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan, serta *stakeholders*. Kesepakatan ini nantinya akan menjadi dasar praktek penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, 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.

Secara konseptual bahwa *chiten's charter* merupakan suatu terobosan baru dalam meningkatkan pelayanan, namun dalam penerapan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menuai banyak permasalahan sehingga berimbas terhadap pelayanan yang diterima masyarakat. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka dipandang perlu menganalisis Penerapan Prinsip *Citizen's Charter* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian ini dilakukan dengan tahapan, yakni tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap pelaporan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan telaah dokumen dengan jumlah Informan penelitian sebanyak 8 orang, yakni Kepala Dinas, Kepala Bidang 1 orang, Kepala Seksi 3 orang, dan penerima layanan 3 orang. Data hasil penelitian di analisis dengan menggunakan analisis kualitatif yang dilakukan melalui lima tahapan, yaitu tahap pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Fokus penelitian ini adalah mengenai penerapan prinsip *citizen's charter*, yakni visi misi pelayanan, standar pelayanan, alur pelayanan, unit pengaduan masyarakat, survey pengguna layanan pada DPM PTSP Kota Makassar sebagai berikut:

Visi Misi Pelayanan

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Makassar dalam menghadapi masa depan dan tuntutan kerja secara internal adalah "terwujudnya iklim investasi yang kondusif bagi semua melalui penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal yang berkelas dunia". Sedangkan Misi adalah sesuatu yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai visi yang ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Adapun misi DPM PTSP Kota Makassar, yaitu: 1) meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi; 2) modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi, 3) meningkatkan kompetensi aparatur DPM PTSP melalui penerapan teknologi informasi; 4) optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi.

Dalam rangka mencapai misi tersebut, maka tujuan, sasaran dan indikator pencapaian tujuan dan sasaran Jangka menengah DPM PTSP Kota Makassar dalam rangka pengendalian evaluasi misi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.
Tujuan dan Sasaran Pencapaian Misi
DPM PTSP Kota Makassar

Misi	Strategi	Kebijakan
Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi	1) Mem percepat proses penerbitan lzin melalui pengeompokan bidang usaha, 2) meningkatkan kualitas sdm pengelola perizinan melalui pelatihan.	1) Percepatan penerbitan lzin, 2) Pemberian pelatihan tentang standar-standar pelayanan publik
Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi	Membuat lformasi atau promosi melalui website tentang informasi penanaman modal	Pedoman pelaksanaan investasi penanaman modal melalui sistem online
Meningkatkan kompetensi aparatur DPM PTSP melalui penerapan teknologi informasi	Meningkatkan kompetensi aparatur DPM PTSP melalui penerapan sistem <i>reward dan punishment</i>	Dukungan peningkatan sumber daya aparatur tenaga pengelola pelayanan perizinan
Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi.	Membuat leaflet, benner dan xbenner dan ikut serta dalam pameran-pameran investasi baik dalam maupun luar negeri	Pedoman promosi dan daya saing investasi bagi para investor

Sumber: Data DPM PTSP Kota Makassar, 2018

Berdasarkan tujuan dan sasaran dalam pencapaian misi Dinas DPM PTSP Kota Makassar, maka langkah strategi dan kebijakan adalah:

Tabel 2.
Strategi dan Kebijakan Pencapaian
Misi DPM PTSP Kota Makassar

Misi	Strategi	Kebijakan
Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi	1) Mem percepat proses penerbitan lzin melalui pengeompokan bidang usaha, 2) meningkatkan kualitas sdm pengelola perizinan melalui pelatihan.	1) Percepatan penerbitan lzin, 2) Pemberian pelatihan tentang standar-standar pelayanan publik
Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi	Membuat lformasi atau promosi melalui website tentang informasi penanaman modal	Pedoman pelaksanaan investasi penanaman modal melalui sistem online
Meningkatkan kompetensi aparatur DPM PTSP melalui penerapan teknologi informasi	Meningkatkan kompetensi aparatur DPM PTSP melalui penerapan sistem <i>reward dan punishment</i>	Dukungan peningkatan sumber daya aparatur tenaga pengelola pelayanan perizinan
Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi	Membuat leaflet, benner dan ikut serta dalam pameran-pameran investasi baik dalam maupun luar negeri	Pedoman promosi dan daya saing investasi bagi para investor

Sumber: Data DPM PTSP Kota Makassar, 2018

Analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa proses perumusan visi misi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar cukup bagus karena sebelum ditetapkan visi misi instansi dilakukan analisis kondisi dengan menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui tantangan dan peluang dimasa yang akan datang kemudian menganalisis kondisi internal yakni kemampuan dan kelemahan yang dimiliki instansi. Hasil analisis tersebut kemudian dirapatkan bersama seluruh unsure stakeholder yang terkait dengan pelayanan perizinan sehingga menentukan visi misi pelayanan yang betul-betul mengarah pada produktivitas pelayanan. Kemudian dirumuskan sasaran Visi Misi yang telah ditetapkan untuk ditetapkan program kerja dalam rangka pencapaian tujuan visi misi pelayanan perizinan.

Selanjutnya analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar memiliki visi misi pelayanan cukup bagus karena pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan sebagai penjabaran dari visi misi pelayanan yang telah ditetapkan.

Standar Pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Makassar dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada

standar pelayanan yang merupakan tolak ukur dan pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur dengan maksud untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala DPM PTSP Kota Makassar Nomor: 02A/S.Kep/DPMPT SP/I/2017 tentang Standar Pelayanan pada DPM PTSP Kota Makassar Pasal 2 bahwa standar pelayanan dimaksudkan untuk terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan memberikan kepastian dalam hubungan DPM PTSP Kota Makassar dengan masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan.

Lebih lanjut dalam Pasal 5 Ayat (1) bahwa Jenis Standar Pelayanan meliputi: 1). Standar Pelayanan Izin Mendirikan bangunan; 2). Standar Pelayanan Izin Gangguan; 3). Standar Pelayanan Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol; 4). Standar Pelayanan Izin Trayek; 5). Standar Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi; 6). Standar Pelayanan Izin Reklame; 7). Standar Pelayanan Izin Usaha Perdagangan; 8). Standar Pelayanan Izin Usaha Industri; 9). Standar Pelayanan Tanda Daftar Industri; 10). Standar Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan; 11). Standar Pelayanan Tanda Daftar Gudang; 12). Standar Pelayanan Izin Sarana Kesehatan; 13) Standar Pelayanan izin Tenaga Kesehatan; 14). Standar Pelayanan Izin Lingkungan; 15). Standar Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata; 16). Standar Pelayanan Izin Perpanjangan Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing; 17). Standar Pelayanan Izin Penyelenggaraan Lembaga Latihan Swasta dan Pembentukan Bursa Kerja Khusus.

Sesuai dengan jenis pelayanan pada tersebut di atas, ketentuan jangka waktu penyelesaian pelayanan, dan Biaya/Tarif Pelayanan pada DPM PTSP Kota Makassar dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.
Jangka waktu Penyelesaian Pelayanan, dan Biaya/Tarif Pelayanan pada DPM PTSP Kota Makassar

No	Nama Izin	Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif
1	Izin Gangguan (IG)	Rumah Tinggal 10 (sepuluh) Hari Kerja dan Bangunan Selain Rumah Tinggal 15 (lima belas) Hari Kerja	Retribusi Sesuai Perda Kota Makassar No. 5 Tahun 2012
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	5 (Lima) Hari Kerja Izin Baru dan 3 (Tiga) Hari Kerja Izin Perpanjangan	Retribusi Sesuai Perda Kota Makassar No. 5 Tahun 2012
3	Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol (SITP-MB)	3 (tiga) Hari Kerja	1) Hotel, Café, Bar, sebesar 25 juta, 2) Diskotik, Karaoke, Pub, sebesar 25 juta 3) Tempat Penjualan Lainnya termasuk angka 1 dan 2, sebesar 25 juta
4	Izin Trayek	-	Retribusi Sesuai Perda Kota Makassar No. 5 Tahun 2012
5	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	3 (tiga) Hari Kerja	Gratis
6	Izin Reklame	3 (tiga) Hari Kerja	Gratis
7	Izin Usaha Perdagangan (IUP)	3 (tiga) Hari Kerja	Gratis
8	Izin Usaha Industri (IUI)	3 (tiga) Hari Kerja	Gratis
9	Tanda Daftar Industri (TDI)	3 (tiga) Hari Kerja	Gratis
10	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 (tiga) Hari Kerja	Gratis
11	Tanda Daftar Gudang (TDG)	3 (tiga) Hari Kerja	Gratis
12	Izin Sarana Kesehatan	7 (tujuh) Hari Kerja	Gratis
13	Izin Tenaga Kesehatan	7 (tujuh) Hari Kerja	Gratis
14	Izin Lingkungan	6 (hari) Hari Kerja	Gratis
15	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	3 (tiga) Hari Kerja	Gratis
16	Izin Perpanjangan Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing	3 (tiga) Hari Kerja	Gratis
17	Izin Penyelenggaraan Lembaga Latihan Swasta dan Pembentukan Bursa Kerja Khusus.	6 (hari) Hari Kerja	Gratis

Sumber: Data Sekunder DPM-PTSP Kota Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas, bahwa dari 17 (tujuh belas) jenis pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, waktu penyelesaian pelayanan perizinan tergolong cepat dengan biaya/tarif pelayanan rata-rata gratis, kecuali Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Izin Gangguan (IG), Izin Tepat Penjualan Minuman Beralkohol, dan izin Trayek.

Analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa memberikan gambaran bahwa standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan dasar dari standar pelayanan yang telah dibuat. Dalam penyelenggaraan pelayanan telah berjalan sesuai dengan aturan dan kebutuhan penerima layanan.

Lebih lanjut analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah berjalan dan terlaksana dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya. Dan pada prakteknya para pegawai yang terkait dengan bagian ini telah memenuhi standar pelayanan yang dan memberikan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan penerima layanan.

Alur Pelayanan

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Operasional Prosedur Bidang Perizinan dan Non Perizinan yang dikelola oleh DPM PTSP Kota Makassar adalah sebagai panduan bagi seluruh aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan kewenangan serta menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas masing-masing aparatur.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPM PTSP Kota Makassar terdapat beberapa standar operasional prosedur (SOP) yang tertuang dalam Dokumen ISO 9001 tahun 2017, yakni 1).SOP Penetapan Surat Ketetapan Retribusi Daerah; 2). SOP Pengkajian dan Verifikasi Perizinan Teknis; 3). SOP Peninjauan Perizinan Teknis; 4). SOP Pengkajian Dan Verifikasi Perizinan Non Teknis; 5). SOP Peninjauan Perizinan Non Teknis; 6). SOP Tanda Daftar Usaha Pariwisata; 7). SOP Monitoring, Dokumentasi, & Evaluasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan; 8). SOP Pemeliharaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan; 9). SOP Penanganan Pengaduan/Keluhan Pelanggan; 10).SOP Pelayanan Informasi Perizinan Manual; 11).SOP Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan, Izin Trayek, Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol, Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing, dan Izin Usaha Jasa Konstruksi.

Berdasarkan SOP tersebut diatas, maka alur pelayanan pada DPM PTSP Kota Makassar dapat di lihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1
Alur Pelayanan DPM PTSP Kota Makassar

Sumber: Data Dokumentasi DPM-PTSP Kota Makassar, 2018

Gambaran di atas menunjukkan bahwa alur pelayanan pada DPM PTSP Kota Makassar cukup mudah, dimulai dari loket registrasi kemudian kajian teknis. Setelah dilakukan kajian teknis bahwa persyaratan izin yang diajukan masyarakat memenuhi ketentuan standar pelayanan, maka selanjutnya dilakukan pencetakan izin untuk kemudian dilakukan pengesahan izin, setiap izin yang telah disahkan kemudian di arsip oleh pegawai.

Analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa alur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah diinformasikan dengan baik kepada pihak penerima layanan. Misalnya bahwa dalam setiap item pelayanan telah memiliki SOP masing-masing dan telah diinformasikan kepada masyarakat melalui papa informasi layanan dll.

Lebih lanjut analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa alur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar Berdasarkan data hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa alur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah dipahami oleh sebagian besar masyarakat sebagai penerima layanan yang datang pada kantor dinas perizinan. Ini karena, pada dinas perizinan telah menginformasikan hal-hal yang terkait dengan kebutuhan layanan dan dipajang pada ruang pelayanan yang berguna untuk menampilkan informasi terkait kebutuhan masyarakat yang datang.

Unit Pengaduan Pelayanan

Pengaduan merupakan pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya. Pengaduan dilakukan terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan atau melanggar larangan serta pelaksana yang memberi pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Adanya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan penyedia layanan dalam pemberian pelayanan harus direspon dengan baik termasuk kemungkinan adanya kompensasi yang tepat bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar atau prosedur pelayanan yang telah ditentukan.

Data dokumentasi menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan pada DPM PTSP Kota Makassar cukup jelas terpublikasi pada ruang pelayanan dan website DPM PTSP Kota Makassar, sehingga masyarakat yang akan melakukan pengaduan atas pelayanan yang diterima dapat melihat mekanisme pengaduan

pelayanan pada ruang pelayanan dan website DPM PTSP Kota Makassar. Prosedur dan standar pelayanan pengaduan terdiri dari 2 bentuk pengaduan, yaitu pengaduan ringan dan pengaduan sedang. Kedua bentuk pengaduan tersebut sangat jelas prosedur dan mekanismenya sehingga masyarakat yang merasa memiliki keluhan atas pelayanan perizinan yang diterima dapat melakukan pengaduan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku pada DPM PTSP Kota Makassar.

Lebih lanjut data dokumentasi menunjukkan bahwa Dinas DPM PTSP Kota Makassar menyediakan layanan pengaduan berupa telepon dengan nomor (0411) 436488, website dengan alamat www.dpmptsp.makassar.go.id, twitter dpmptsp kota Makassar, dan facebook @dpmptsp.com.

Kemudian data hasil penelitian mengenai monitoring pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4
Monitoring Pengaduan DPM PTSP Kota Makassar

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
A. Izin Usaha		
1	Berkas Hilang/ Cetak Kulang	7
2	Tambah KBLI	5
3	Penginputan KBLI Kurang	5
4	Perubahan Alamat	1
5	Perubahan Bentuk Usaha	1
6	Perubahan KBLI	23
7	Perubahan Kelembagaan	3
8	Perubahan Kelurahan	1
9	Perubahan Nama Usaha	9
10	Perubahan Nilai Kekayaan Perusahaan	1
11	Perubahan No. Alamat	2
12	Perubahan No. KTP Pemilik	1
13	Perubahan No. NPWP dan No. Tlp	1
14	Perubahan No. Tlp	4
15	Perubahan NPWP	1
16	Perubahan SIUP	12
17	Perubahan Status Kantor	1
18	Perubahan Status Usaha	8
19	Perubahan Tanggal Izin	1
Total		108
B. IMB		
20	Jumlah Lantai Bangunan	1
21	Perubahan Nama Pemilik Bangunan	1
22	Perubahan No. Alamat	1
23	Perubahan No. Bangunan	2
24	Perubahan Sempadan Bangunan	1
25	Perubahan Alamat Bangunan	2
Total		8
Jumlah Total		116

Sumber: Data Sekunder DPM-PTSP Kota Makassar, 2018

Berdasarkan tabel di atas bahwa total pengaduan penerima layanan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sebanyak 116 pengaduan, yakni 108 jenis

pengaduan izin usaha dan 8 jenis pengaduan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Dari jumlah pengaduan tersebut semua terselesaikan dengan baik sesuai dengan mekanisme pengaduan yang diterapkan.

Analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa memberikan gambaran bahwa unit pengaduan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar memiliki prosedur penanganan atas setiap keluhan dari masyarakat penerima layanan. Fasilitas untuk menampung keluhan juga telah tersedia berupa kotak pengaduan sehingga penerima layanan dapat menyampaikan melalui masukan yang diberikan dan semua keluhan layanan direspon dengan baik sesuai prosedur penyelesaian yang ada.

Lebih lanjut analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa unit pengaduan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar cukup tanggap dan memberikan respon yang baik bagi penerima layanan. Setiap pengaduan ditangani sesuai dengan prosedur penanganan keluhan yang telah ditetapkan oleh dinas perizinan.

Survey Pengguna Layanan

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pada DPM PTSP Kota Makassar dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat di Bidang Perizinan dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Pada tahun 2015, DPM PTSP Kota Makassar telah dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil Survey tersebut menunjukkan bahwa:

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
- 2) Target yang di ingin kita capai untuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 85 persen, berdasarkan survey yang kita lakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dengan responden sebanyak 150 (seratus Lima puluh) orang diperoleh hasil nilai IKM, setelah dikonsersikan (76,5) berada pada interval 62,51-81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, adalah "baik".

- 3) Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top Manager*), pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Disisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya upaya peningkatan pelayanan.
- 4) Untuk menciptakan pelayanan yang baik, IKM ini akan terus dilakukan guna melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang kita berikan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar akan menargetkan kegiatan ini setiap 6 bulan sekali.

Sedangkan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2016 menunjukkan bahwa:

- 1) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan pada DPM PTSP Kota Makassar mencapai angka 71,29 persen. Angka indeks ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat sudah puas terhadap pelayanan perizinan. Hanya saja tingkat kepuasan masing berada pada kategori B yaitu kecenderungan lebih dekat dengan angka indeks ragu-ragu atau kurang puas.
- 2) Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi pelayanan tertinggi untuk dimensi sarana dan prasarana yaitu mencapai angka 75,48 persen, disusul yang kedua adalah dimensi persyaratan mencapai angka 74,06 persen, dan dimensi prosedur mencapai 72,06 persen. Sedangkan dimensi terendah adalah waktu pelayanan dengan nilai indeks hanya 67,09 persen disusul dimensi maklumat pelayanan dengan nilai 68,55 persen dan penanganan pengaduan dengan nilai 68,83 persen.
- 3) Sistem pelayanan terpadu belum berjalan secara efektif, karena ada sejumlah responden yang melakukan pengurusan izin selain di Kantor BPTPM juga melakukan pengurusan izin di Dinas Perindustrian dan Perdagangan.
- 4) Publikasi dan sosialisasi tentang prosedur, mekanisme, tatacara, dan tariff retribusi belum berlangsung optimal, kaena masih lebih banyak masyarakat memperoleh informasi dari sumber lain dan media publikasi yang berada di dalam ruangan pelayanan. Dengan demikian, masyarakat belum memahami secara luas terkait mekanisme pengurusan perizinan.
- 5) Persyaratan administrasi seperti keterangan lurah dan camat di nilai memberatkan masyarakat sehingga perlu diikirkan upaya menyederhanakan persyaratan penerbitan izin.
- 6) Masih terjadi pungutan liar, baik di dalam kantor BPTPM maupun oleh pegawai di kantor BPTPM sendiri. Hal ini mempengaruhi kemahalan biaya izin di Kota Makassar.

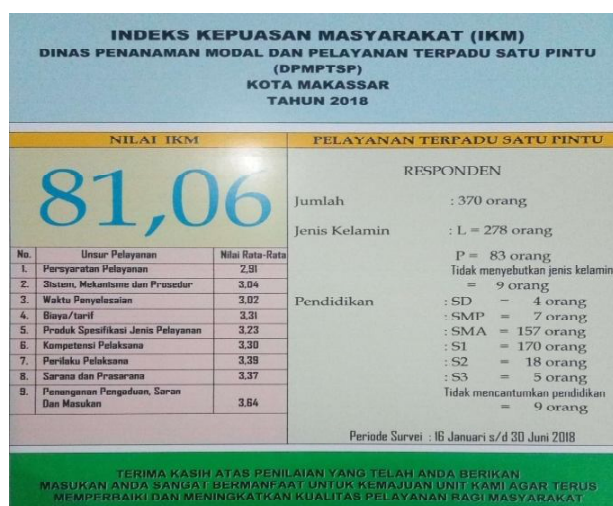
Kemudian Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2017 menunjukkan bahwa:

- 1) Berdasarkan hasil analisis frekuensi, nilai rata-rata dan kelas interval bahwa baik harapan dan persepsi dalam kelas interval yang baik dan sangat baik. Hal ini berarti bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh Dinas DPM PTSP Kota Makassar. telah baik. Akan tetapi setelah membandingkan antara nilai rata-rata antara harapan dan persepsi maka terdapat aspek-aspek yang membuat masyarakat tidak merasa puas karena nilai rata-rata harapan lebih tinggi dari pada nilai persepsi. Aspek-aspek yang belum memberikan kepuasan bagi masyarakat adalah persyaratan, prosedur, waktu pelayanan dan pelayanan pengaduan.
- 2) Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis bahwa terdapat 2 indikator yang menjadi prioritas utama yaitu aspek persyaratan dan aspek prosedur. Indikator yang menjadi prioritas kedua adalah waktu pelayanan, penanganan pengaduan, dan maklumat pelayanan. Indikator yang harus dipertahankan adalah sarana dan prasarana, biaya/tarif dan perilaku pelaksana. Indikator yang melebihi ekpektasi adalah spesifikasi produk layanan dan kompetensi pelaksana pelayanan di Dinas DPM PTSP Kota Makassar.
- 3) Berdasarkan hasil analisis faktor bahwa harapan dan persepsi dibentuk oleh masing-masing faktor. Pada dimensi harapan, indikator yang membentuk dimensi ini adalah sebanyak 9 (sembilan) indikator kecuali waktu pelayanan. Hal ini berarti indikator pelayanan masih belum mampu membuat harapan masyarakat dalam pelayanan perizinan di Dinas DPM PTSP Kota Makassar. Sedangkan faktor utama yang membentuk harapan adalah biaya/tarif serta sarana dan prasarana. Pada dimensi persepsi, terdapat 3 indikator yang tidak dapat

menjadi faktor pembentuk persepsi masyarakat yaitu waktu pelayanan, kompetensi petugas serta penanganan pengaduan. Sedangkan faktor utama yang memberikan pengaruh dalam kepuasan adalah biaya, produk spesifikasi, perilaku petugas serta sarana dan prasarana. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator waktu pelayanan merupakan aspek yang belum maksimal karena menjadi faktor yang tidak membentuk baik dimensi harapan maupun dimensi persepsi.

Berdasarkan data dokumentasi yang diperoleh peneliti di lapangan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Periode 16 Januari s/d 30 Juni 2018 menunjukkan nilai IKM yang cukup tinggi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 2
Survey Indek Kepuasan Masyarakat
Periode 16 Januari s/d 30 Juni 2018



Sumber: Data Dokumentasi DPM-PTSP Kota Makassar, 2018

Dari data dokumentasi diatas bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah melakukan Survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan pada tanggal 16 Januari s/d 30 Juni 2018 dengan jumlah responden sebanyak 370 responden dengan responden laki-laki sebanyak 278 responden dan 83 responden perempuan. Hasil survey yang dilakukan menunjukkan bahwa Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 81,06 persen dengan nilai rata-rata unsur pelayanan yang dinilai, yakni persyaratan pelayanan 2,91; sistem, mekanisme, dan prosedur 3,04; waktu pelayanan 3,02; biaya pelayanan 3,31; produk sertifikasi jenis pelayanan 3,23; kompetensi pelaksana 3,30; perilaku pelaksana 3,39; sarana dan prasarana 3,37; penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,04.

Analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa survey pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah dilakukan sesuai dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang ingin dicapai. Selain itu inovasi akan dilakukan demi peningkatan mutu lainnya dari manua berupa kkotak saran yang nantinya akan disediakan akses yang mudah secara digital demi kemudahan masyarakat penyedia layanan dalam menyampaikan penilaian keluhan dan tanggapan.

Lebih lanjut analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa survey pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar mendapat tanggapan yang cukup baik dari pengguna layanan dan mendapat masukan agar terus meningkatkan mutu layanan yang diberikan oleh Dinas Perzinan Kota Makassar.

PEMBAHASAN

Visi Misi Pelayanan

Menurut Kumorotomo (2007) mengemukakan bahwa visi dan misi pelayanan, yang termuat di sini adalah rumusan tentang sejauhmana organisasi pelayanan publik telah merujuk pada prinsip-prinsip kepastian pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa visi misi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar cukup bagus karena jelas sasaran dan tujuan serta program pencapaian tujuan visi misi pelayanan perizinan sehingga pelayanan perizinan yang diterima masyarakat mengarah kepada kebutuhan masyarakat.

Standar Pelayanan

Menurut Kumorotomo (2007) mengemukakan bahwa standar pelayanan, berisi tentang penjelasan tentang apa, mengapa, dan bagaimana upaya yang diperlukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Standar pelayanan memuat norma-norma pelayanan yang akan diterima oleh pengguna layanan. Dalam hal ini, standar pelayanan akan memuat standar perlakuan terhadap pengguna, standar kualitas produk (output) yang diperoleh masyarakat, dan standar informasi yang dapat diakses oleh pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah memenuhi ketentuan yang berlaku. Dari 17 jenis izin pelayanan yang ditetapkan, kesemuanya memiliki standar pelayanan yang jelas memuat persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan menjadi

acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada tahun 2017 DPM PTSP Kota Makassar mengeluarkan izin 26.741 yang kesemua jenis pelayanan yang diterbitkan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Alur Pelayanan

Menurut Kumorotomo (2007) mengemukakan bahwa alur pelayanan, berisi penjelasan tentang unit/bagian yang harus dilalui bila akan mengurus sesuatu atau menghendaki pelayanan dari organisasi publik tertentu. Alur pelayanan harus menjelaskan berbagai fungsi dan tugas unit-unit dalam kantor pelayanan sehingga kesalahpahaman antara penyedia dan pengguna jasa pelayanan dapat dikurangi. Bagan dari alur pelayanan perlu ditempatkan di tempat strategis agar mudah dilihat pengguna layanan. Alangkah baiknya kalau bagan itu didesain secara menarik dengan bahasa yang sederhana dan gambar-gambar yang memudahkan pemahaman pengguna pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar cukup jelas. Setiap bidang pelayanan memiliki Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang menjadi acuan kerja pelayanan pegawai. Selain itu alur pelayanan perizinan sangat mudah dan jelas yang dimulai dari loket registrasi kemudian kajian teknis. Setelah dilakukan kajian teknis bahwa persyaratan izin yang diajukan masyarakat memenuhi ketentuan standar pelayanan, maka selanjutnya dilakukan pencetakan izin untuk kemudian dilakukan pengesahan izin, setiap izin yang telah disahkan kemudian diarsip oleh pegawai sehingga setiap penerima layanan tidak bingung ketika melakukan pengurusan izin serta pegawai menjelaskan kembali mekanisme alur pelayanan kepada penerima layanan pada setiap item pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Unit Pengaduan Pelayanan

Menurut Kumorotomo (2007) mengemukakan bahwa unit pengaduan pelayanan, yang dimaksud adalah satuan, unit atau bagian yang berfungsi menerima segala bentuk pengaduan masyarakat. Satuan ini wajib merespon dengan baik semua jenis pengaduan, menjamin adanya keseriusan dari penyedia layanan untuk menanggapi keluhan dan masukan. Juga berperan untuk mengevaluasi sistem pelayanan yang ada. Salah satu peran penting dari unit pengaduan masyarakat adalah dalam riset dan pengembangan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unit pengaduan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

memiliki Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOP) penanganan pengaduan/keluhan pelanggan yang jelas, prosedur dan standar pelayanan yang jelas, informasi layanan pengaduan melalui telepon dengan nomor (0411) 436488, website dengan alamat www.dpmpptsp.makassar.go.id, twitter dpmpptsp kota Makassar, dan facebook @dpmpptsp.com. Jenis pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti dengan baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar pada tahun 2018 sebanyak 116 pengaduan yakni, pengaduan izin usaha sebanyak 108 pengaduan yang terdiri dari pengaduan jumlah lantai bangunan, perubahan nama pemilik bangunan, dan perubahan non alamat. Sedangkan pengaduan Izin Mendirikan bangunan sebanyak 8 pengaduan yang terdiri dari berkas hilang/cetak ulang, pengimputan KLBI kurang, perubahan alamat, perubahan bentuk usaha, perubahan KLBI, perubahan kelembagaan.

Survey Pengguna Layanan

Menurut Kumorotomo (2007) mengemukakan bahwa Survey Pengguna Layanan, di Indonesia survey pengguna layanan kebanyakan masih terbatas pada perusahaan swasta dalam bentuk survey pelanggan (*customers survey*). Kontrak pelayanan mengharuskan dilakukannya survey pengguna layanan bagi organisasi publik. Tujuannya adalah untuk mengetahui aspirasi, harapan, kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Hasil survey digunakan untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan publik di masa mendatang sesuai harapan masyarakat. Yang diharapkan dari adanya survey pengguna layanan ini adalah adanya hubungan baik dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa survey pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Makassar dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap tahunnya yang dilaksanakan 2 kali periode pertahunnya. Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2015, tahun 2016, tahun 2017, 2018 mengalami peningkatan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan perizinan yang diterima pengguna layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode pertama tahun 2018 menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat cukup tinggi dengan nilai IKM 81,09.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penyelenggaraan pelayanan perizinan pada DPM PTSP Kota Makassar menunjukkan bahwa; 1) visi misi pelayanan sasaran, tujuan, kebijakan, dan program

yang mengarah pada pencapaian visi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, 2) standar pelayanan yang sangat jelas setiap item pelayanan yakni persyaratan, waktu pelayan, biaya pelayanan dengan setiap item pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan standar pelayanan yang berlaku, 3) alur pelayanan cukup jelas yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang dimulai dari loket registrasi, kajian teknis, pencetakan izin, pengesahan, dan pengarsipan, 4) unit pengaduan pelayanan yang jelas yang dilaksanakan sesuai dengan SOP pengaduan. Dari 116 pengaduan yang masuk semua ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik pengaduan yang masuk melalui informasi pelayanan, telepon, twitter, facebook, 5) Survey Pengguna Layanan dilakukan setiap tahunnya yang dilaksanakan 2 kali periode pertahunnya. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2015, tahun 2016, tahun 2017, 2018 mengalami peningkatan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan perizinan yang diterima pengguna layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode pertama tahun 2018 menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat cukup tinggi dengan nilai IKM 81,09. Disarankan agar kualitas pelayanan perizinan lebih meningkat, maka perlu dilakukan kontrak pelayanan antara pemberi layanan dengan penerima layanan mengenai jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pelayanan perizinan.

Daftar Pustaka

- Kumorotomo, W, (2007). *Citizen's Charter (Kontrak Pelayanan): Pola Kemitraan Strategis Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang *Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor : 4 Tahun 2012 Tentang *Retribusi Perizinan Tertentu*.
- Peraturan Walikota Makassar Nomor 6 Tahun 2014 tentang *Uraian Tugas dan Fungsi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar*.
- Peraturan Walikota Makassar Nomor 8 Tahun 2014 tentang *Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar*.
- LAKIP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2017.