

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk dijadikan bahan perbandingan bagi penulis dalam melaksanakan penelitian agar dapat memenuhi teori yang disajikan terpenuhi untuk penelitian yang akan dilaksanakan. Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang dijadikan acuan serta masih berkaitan dengan tema yang diusung:

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Irfan B, Dedy Herianto, Badu Ahmad <i>(Journal of Governance and Local and Local Politics (JGLP), 2022)</i>	Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap pedoman standar pelayanan publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dilihat dari berbagai	Penggunaan metode yang dipakai yaitu metode kualitatif & deskriptif & Membahas tentang standar pelayanan publik	Penggunaan teori yang berbeda

			<p>indikator diantaranya;</p> <p>persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan belum memenuhi standar pelayanan dengan baik. Saran dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar perlu melakukan update secara berkala pada aplikasi serta melakukan</p>	
--	--	--	--	--



			pemeliharaan terhadap fasilitas yang ada.		
2.	Nur Akhfir Fadhlika, Trianah Sofiani (<i>Journal of Constitutional Law</i> , 2021)	Pelayanan Publik Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pemohon dalam mengurus perizinan secara online dengan menggunakan sistem SAKPORE di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan dapat meringkas prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya penyelesaian pelayanan.	Membahas tentang standar pelayanan publik	Penggunaan metode penelitian yang berbeda yaitu jenis penelitian yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif & teori yang berbeda
3.	Wahyu Asmarandri (Universitas	Analisis Kualitas Pelayanan	Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Perizinan tempat	Membahas tentang standar	Penggunaan teori yang berbeda

<p>Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2019)</p>	<p>Perizinan Tempat Usaha (SITU) Warnet dan Playstation Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar (Studi Kasus di Kecamatan Bangkinang Kota)</p>	<p>Usaha (SITU) Warnet dan Playstation di Kecamatan Bangkinang Kota Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar sudah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku pada pemerintah Kabupaten Kampar namun yang menjadi Hambatannya dapatlah peneliti simpulkan sulitnya menemui masyarakat dan belum terbukanya masyarakat dalam memberikan informasi tentang proses pelayanan serta kurangnya minat</p>	<p>pelayanan publik</p>
--	--	--	-----------------------------

			masyarakat yang memiliki usaha Warnet dan Playstation dalam pengurusan SITU pada Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Kampar		
4.	Bella Nabilah Siregar, Dahlawi, Mukhrijal (Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah, 2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan serta pelayanan yang diberikan belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapaun indikator yang belum berjalan sesuai standar pelayanan adalah jaminan dan kepastian yaitu tidak adanya kejelasan informasi dan ketetapan waktu penyelesaian; berwujud yaitu sarana	Persamaan metode penelitian yaitu metode kualitatif	Penggunaan teori yang berbeda

			<p>dan prasarana yang belum memadai; kehandalan yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.</p> <p>Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yaitu belum mendukungnya kelengkapan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan anggaran. Masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan pegawai dan gangguan jaringan internet serta sistem. Kurang sosialisasi kepada masyarakat.</p>		
5.	Muhammad	Pelayanan	Hasil penelitian	Persamaan	Penggunaan



	<p>Aksha Rahman (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022)</p>	<p>Perizinan di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan</p>	<p>menunjukkan bahwa pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan di masa pandemi Covid-19 telah memenuhi variable pelayanan publik yakni <i>tangibels</i> (bukti fisik) penampilan petugas, ketersediaan peralatan yang diperlukan, kenyamanan dan kemudahan sudah diterapkan dan dilaksanakan sepenuhnya; <i>reability</i> (kehandalan) kecermatan dan kemampuan petugas pada bagian <i>front office</i> dan <i>back office</i> sudah diterapkan dan</p>	<p>yang dimiliki peneliti dengan penulis yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif</p>	<p>teori yang digunakan berbeda</p>
--	---	---	---	--	-------------------------------------

			<p>berjalan sesuai harapan masyarakat pengguna layanan; <i>responsiveness</i> (daya tanggap) kecepatan merespon keluhan, ketepatan dan kesesuaian layanan sesuai kebutuhan pengguna layanan telah diterapkan sesuai keinginan masyarakat; <i>assurance</i> (jaminan) tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan; <i>emphaty</i> (perhatian/keramahan) mendahulukan kepentingan pengguna layanan, keramahan dan sopan santu</p>	
--	--	--	---	--



			dinilai sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna layanan.		
--	--	--	--	--	--

Sumber: Data Olahan Peneliti 2022

Setelah melakukan kajian penelitian terdahulu, penelitian ini akan membahas bagaimana pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di DPMPTSP Kota Depok. Adapun kesamaan penulis dengan penelitian terdahulu tertelak pada metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesamaan lainnya yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan perizinan dalam berusaha bagi pelaku usaha dengan menggunakan teori Hardiyansyah (2018). Selain itu, yang membedakan penulis dengan penelitian terdahulu yaitu keterbaruan penelitian yang penulis lakukan karena meningkatkannya jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) setiap tahunnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok. Karena Kota Depok merupakan tempat strategis sebagai salah satu penyangga Ibu Kota DKI Jakarta dengan jumlah UMKM yang cukup banyak dan meningkat setiap tahunnya. Oleh sebab itu, masyarakat ingin mengambil peruntungan dari tempat yang strategis ini dengan membuat usaha sendiri. Karena susahny mencari lapangan pekerjaan dan pemutusan hubungan kerja (PHK) yang tidak terduga menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat.

2.2 Pengertian dan Kajian Kepustakaan

2.2.1 Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala yang diperlukan orang lain. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangibile*). Pelayanan adalah suatu proses yang menghasilkan suatu produk berupa layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pelayanan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari penyelenggara pemerintahan. Pelayanan berbentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakat. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Harbani Pasolong (2007:4) pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan etika yang

baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.¹¹

Menurut Ratminto dan Atik, pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Birokrasi pemerintahan merupakan rangkaian organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan termasuk memelihara ketertiban dan keamanan. Birokrasi pelayanan adalah unit organisasi yang pada hakikatnya merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sejalan dengan kategori birokrasi pelayanan, (Thoha, 1991) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah itu mempunyai monopoli untuk mempergunakan wewenang dan kekuasaan yang ada padanya untuk memaksa setiap warga Negara mematuhi peraturan yang telah ditetapkan.

Menurut Ahmad Batinggi (1998:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapa pun, yaitu:¹²

¹¹ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Deepublish, 2020, hal. 83

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan. Syarat-syarat

yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- 1) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan ini terdiri dari dua golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya

c. Layanan dengan perbuatan

¹² *ibid*, hal. 84

Layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau dalam KBBI dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani (Lijan Poltak S., 2006:5).

2.2.2 Pelayanan Publik

Salah satu tugas terpenting dari pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah kepada masyarakat dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.¹³ Pelayanan publik pada dasarnya memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan.

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik dan

¹³ M. Fitri Rahmadana, dkk, *Pelayanan Publik*, Medan: Kita Menulis Pelayanan Publik, 2022, hal. 2

menyatakan kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Menurut Moenir (2001:13) pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:¹⁴

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Pelayanan umum diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan. Menurut Pasal 3

¹⁴ Muhammad Sawir, Op.Cit., hal. 87

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:¹⁵

- a. Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Tujuan pelayanan publik di Indonesia masih mengalami berbagai kendala dan tantangan. Sofian dalam Safroni (2012) mengemukakan 4 kendala yang dihadapi oleh Indonesia dalam pembangunan pelayanan publik, yaitu politik, lemahnya penggunaan teknologi, rekrutmen pegawai, *reward* dan *punishment*¹⁶

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

- a. dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;

¹⁵ Naskah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹⁶ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Rajagrafindo, 2017, hal. 53

- b. persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- d. jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- f. produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
- h. kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- i. pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- k. jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Secara garis besar, tawaran produk bisa dikelompokkan menurut berbagai kriteria. Salah satunya adalah daya tahan (*durability*) atau berwujud tidaknya (*tangibility*) produk bersangkutan. Berdasarkan kriteria ini, produk bisa dibedakan menjadi tiga macam, yakni:¹⁷

- a. Barang tidak tahan lama (*non-durable goods*)

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Umur ekonomisnya maksimum satu tahun.

- b. Barang tahan lama (*durable goods*)

¹⁷ Yogi Suprayogi Sugandi, *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, 2011, hal. 122

Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama atau berumur ekonomis lebih dari satu tahun.

c. Jasa (*services*)

Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Etika pelayanan publik merupakan suatu cara dalam melayani masyarakat dengan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku yang dianggap baik. Fokus utama dalam etika pelayanan publik adalah aparatur pelayanan publik yang telah mengambil keputusan dan perilaku yang dapat dibenarkan dari sudut pandang etika. Etika birokrasi merupakan penduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Hal yang perlu dilakukan untuk mewujudkan integritas dalam pelayanan publik sebagai berikut:¹⁸

- a. Perilaku pelayanan publik harus sejalan dengan misi pelayanan publik dari instansi tempat mengabdikan
- b. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diandalkan
- c. Warga negara memperoleh perlakuan tanpa pandang bulu sesuai dengan ketentuan hukum dan keadilan

Sinambela, dkk. (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

¹⁸ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Deepublish, 2020, hal. 101

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan hak

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁹

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya

¹⁹ Naskah Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Masyarakat juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan. Oleh karena itu, Rahmayanty (2023) merekomendasikan lima hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan secara prima, yaitu:²⁰

- a. Regulasi layanan (*service regulation*).
- b. Fasilitas-fasilitas lainnya (*service facilities*)
- c. Peranan tim pengarah (*advisory team*)
- d. Mudah, murah, cepat dan manfaat (*simple, cheap, fast and benefit*)
- e. Membudayakan pemberian pelayanan yang baik

Menurut Tjiptono (2004:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

- a. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.
- b. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan.

²⁰ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Rajagafindo, 2017, hal. 17

- c. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan.
- d. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
- e. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal:
- c. Kepastian Waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.²¹

Terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

²¹ M. Fitri Rahmadana, dkk, *Pelayanan Publik*, Medan: Kita Menulis, 2020, hal. 3

- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepausan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati (Barata, 2003).²²

Asas-asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan, yaitu:

- a. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one step shop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

²² *Ibid*, hal. 4

- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban bagi *providers* maupun *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif

sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik (Ratminto dan Atik Septi, 2006).²³

Pelayanan publik yang mutlak memerlukan standarisasi pelayanan. Penerapan SPM dimaksudkan untuk menjamin akses dan mutu bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari pemerintah kabupaten/kota sesuai dengan ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen standar pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

²³ *ibid*, hal. 5

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

c. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten, harus jelas dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan.

d. Produk pelayanan

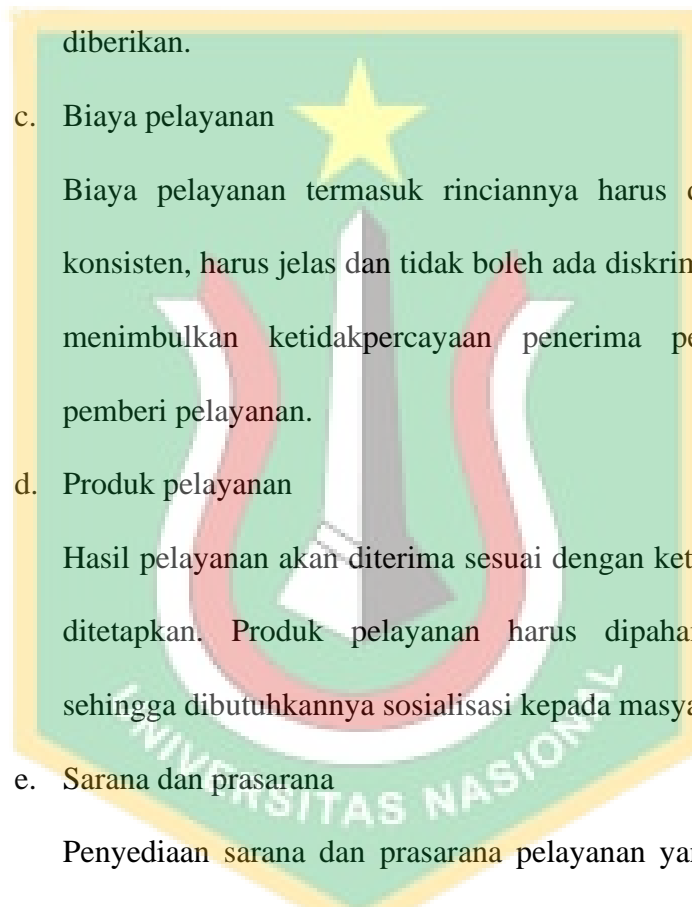
Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga dibutuhkannya sosialisasi kepada masyarakat.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

f. Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu



Keberhasilan dalam pelayanan prima tidak lepas dari kemampuan dan pemilihan konsep pendekatan. Barata (2003) mengembangkan konsep pengembangan pelayanan prima berdasarkan A6 sebagai berikut:

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) merupakan perilaku yang harus dimaksimalkan pada saat menghadapi pelanggan. Sikap ditunjukkan dengan penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) merupakan bentuk kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan pelanggan. Perhatian dapat ditunjukkan melalui mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku pelanggan serta mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) merupakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilaksanakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tindakan ditunjukkan dengan cara mencatat setiap permintaan pelanggan, mencatat apa yang dibutuhkan pelanggan, memastikan kembali kebutuhan para pelanggan, memberikan apa yang

dibutuhkan pelanggan, dan menyampaikan rasa terima kasih dengan harapan pelanggan akan menggunakan layanan kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) merupakan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program

pelayanan prima. Kemampuan ditunjukkan melalui kemampuan bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) merupakan penampilan baik secara fisik maupun non fisik yang dapat merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) merupakan suatu sikap keberpihakan terhadap pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2.2.3 Pelayanan Perizinan

Izin merupakan suatu keputusan yang dikeluarkan oleh suatu birokrasi yang dibuat secara tertulis dengan serangkaian proses dan

jangka waktu tertentu. Proses dan prosedur merupakan hal yang perlu dilakukan dalam pelayanan sebuah izin, mulai dari pengajuan permohonan, kemudian diproses dengan pertimbangan tertentu dan sampai diterbitkannya surat izin. Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang atau badan usaha untuk melakukan aktivitas usaha berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan. Izin ditujukan untuk mengarahkan dan menyeleksi kegiatan-kegiatan tertentu yang dilakukan oleh masyarakat. Izin dipakai sebagai landasan hukum untuk menjamin kepastian hukum, melindungi kepentingan dan sebagai alat bukti sebuah usaha. Izin memiliki beberapa kesamaan seperti:²⁴

a. Dispensasi

Dispensasi merupakan keputusan membebaskan suatu perbuatan dan kekuasaan suatu peraturan yang menolak perbuatan. Menurut W.F Prins dispensasi adalah tindakan pemerintahan yang menyebabkan suatu peraturan perundang-undangan menjadi tidak berlaku lagi bagi sesuatu hal yang istimewa (*relaxion legis*).

b. Konsesi

Konsesi merupakan sebuah izin yang berhubungan yang pekerjaan besar yang diberikan hak penyelenggarannya kepada pemegang izin (konsesionaris), sebenarnya pekerjaan itu menjadi tugas pemerintah.

²⁴ Vera Rimbawani Sushanty, *Hukum Perijinan*, Surabaya: Ubhara Press, 2020, hal. 3

c. Lisensi

Lisensi adalah suatu izin yang memberikan hak untuk menyelenggarakan suatu usaha. Lisensi digunakan untuk memperkenankan menjalankan suatu usaha dengan izin khusus atau istimewa.

Menurut E. Utrecht bahwa izin merupakan pembuatan peraturan tidak melarang suatu perbuatan, tetapi masih memperkenankan asal diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, keputusan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin.

Menurut Sjahran Basah bahwa izin adalah suatu perbuatan hukum administrasi negara sebagai suatu yang menerapkan peraturan dalam hal konkret yang bersumber pada persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Izin yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kegiatan masyarakat, karena memperbolehkan seseorang untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu. Sistem perizinan membentuk suatu tatanan agar pada setiap kegiatan yang dilakukan dapat diatur sesuai dengan Undang-Undang.

Pada umumnya sistem izin terdiri dari

- a. Larangan
- b. Kewajiban
- c. Persetujuan yang merupakan dasar kekecualian
- d. Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin

Birokrasi masih menjadi beban dan hambatan untuk mendirikan usaha di Indonesia. menurut studi yang dilakukan oleh Internasional Bank for Reconstruction and Development dan Bank Dunia, Indonesia pada tahun 2009 berada di urutan 122 di antara 183 negara dalam hal kinerja pemerintah dalam mendukung kegiatan perekonomian, khususnya menyangkut proses perizinan usaha, pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB), dan pendaftaran properti. Dalam mengurus izin mendirikan usaha, para pengusaha harus melalui prosedur yang panjang, berbelit-belit, waktu yang lama, dan biaya yang mahal. Dahyar Daraba (2014) mengemukakan bahwa birokrasi perizinan belum berjalan secara efisien dan efektif, sehingga masih ditemukan berbagai masalah dalam pelayanannya. Masalah-masalah ini memiliki dampak langsung terhadap dunia usaha khususnya kegiatan investasi di Indonesia. hal tersebut dapat dilihat antara lain:

- a. Pengurusan perizinan menggunakan waktu yang relatif lama
- b. Proses yang digunakan berbelit-belit sehingga prosedur tidak sesuai standar yang ideal
- c. Kurangnya transparansi terhadap pelayanan yang diberikan serta biaya yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

Mental dan budaya kekuasaan dalam diri birokrat masih terlihat kental. Seolah-olah ia berkuasa atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Aparatur masih sering kali minta dihormati atas

jabatannya. Birokrat lebih suka jika dirinya dilayani. Perilaku tersebut antara lain kurang disiplin dalam kinerja, tidak tepat waktu karena ditunda, menunda-nunda pekerjaan serta koordinasi dan komunikasi yang lemah di antar sejawat. (Safroni, 2012) mencontohkan Ketika pengurusan perizinan yang tidak tepat waktu akibat penundaan suatu pekerjaan, disamping kurang adanya kerja sama di antara aparatur untuk menyelesaikan surat izin tersebut dengan tepat waktu.²⁵

Perizinan merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap pelaku usaha, perizinan memiliki tujuan sebagai berikut:²⁶

- a. Adanya suatu kepastian hukum
- b. Perlindungan kepentingan umum
- c. Keinginan mengarahkan aktivitas-aktivitas tertentu
- d. Pencegahan kerusakan atau pencemaran lingkungan
- e. Keinginan melindungi objek-objek tertentu
- f. Pemerataan distribusi barang tertentu
- g. Pengarahan dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas, tetapi pengurus harus memenuhi syarat tertentu

Asas-asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan, yaitu:²⁷

²⁵ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajagrafindo, 2017, hal. 191

²⁶ Vera Rimbawani Sushanty, *Op.Cit.*, hal. 27

²⁷ M. Fitri Rahmadana, dkk, *Pelayanan Publik*, Medan: Kita Menulis, 2020, hal. 5-6

- a. Empati dengan *customer*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
- d. Meminimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formular komposit (satu formular yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi *providers* maupun *customers* harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sebisa mungkin menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik (Ratminton dan Atik, 2006).

Hal ini menjelaskan mengapa pelayanan perizinan di Indonesia menjadi sangat panjang dan melibatkan begitu banyak satuan birokrasi sehingga penyelesaiannya membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang sangat mahal, dibandingkan dengan negara-negara lain di Asia. Pelayanan perizinan di Indonesia memerlukan waktu yang lebih lama. Pelayanan perizinan seperti ini menghalangi market entry dan membuat pasar menjadi tidak kompetitif dan efisien. Dengan demikian, peta jalan pembenahan struktur birokrasi harus mencakup penyederhanaan struktur baik secara vertikal maupun horizontal.²⁸

²⁸ Dahyar Daraba, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Leisyah, 2019, hal. 70-71

Tujuan dan sasaran dalam penyelenggara pelayanan perizinan yaitu agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta mampu meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.²⁹

2.2.4 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) menjelaskan bahwa Usaha mikro adalah usaha produktif milik perorangan atau badan usaha yang memenuhi kriteria usaha mikro. Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar. Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan.³⁰

²⁹ Bella Nabilah Siregar, dkk, *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah. Vol. 7 No. 3, 2022, hal.

³⁰ Naskah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah memiliki kriteria, sebagai berikut:

1) Kriteria Usaha Mikro adalah sebagai berikut:

a. memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan

tempat usaha; atau

b. memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

2) Kriteria Usaha Kecil adalah sebagai berikut:

a. memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha;

b. memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

3) Kriteria Usaha Menengah adalah sebagai berikut:

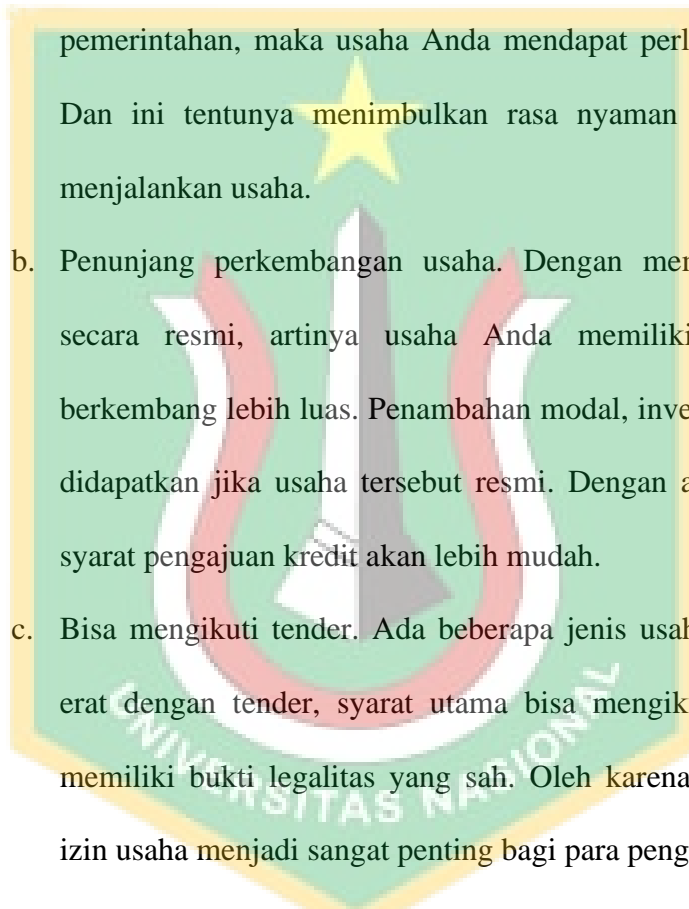
a. memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau

b. memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai

dengan paling banyak Rp 50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

Keuntungan memiliki izin usaha yang harus diketahui, sebagai berikut:

- a. Perlindungan hukum. Jika izin usaha Anda tercatat secara resmi di pemerintahan, maka usaha Anda mendapat perlindungan hukum. Dan ini tentunya menimbulkan rasa nyaman dan dalam menjalankan usaha.
- b. Penunjang perkembangan usaha. Dengan memiliki izin usaha secara resmi, artinya usaha Anda memiliki peluang untuk berkembang lebih luas. Penambahan modal, investasi lebih mudah didapatkan jika usaha tersebut resmi. Dengan adanya izin usaha syarat pengajuan kredit akan lebih mudah.
- c. Bisa mengikuti tender. Ada beberapa jenis usaha yang berkaitan erat dengan tender, syarat utama bisa mengikuti tender adalah memiliki bukti legalitas yang sah. Oleh karena itu, kepemilikan izin usaha menjadi sangat penting bagi para pengusaha.
- d. Sebagai meningkatkan kredibilitas usaha. Kredibilitas usaha Anda semakin membaik dan tentunya lebih di percaya, karena usaha Anda sudah memiliki izin usaha yang sah di pemerintahan.



2.3 Kerangka Pemikiran

Pelaksanaan pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan bagian dari inovasi pemerintah dalam mempermudah proses pelayanan perizinan di Indonesia. Dengan adanya pelayanan perizinan berupaya dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik ke masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat dan tepat. Penetapan perizinan merupakan salah satu program kebijakan dalam pelayanan publik pada bidang Pelayanan terpadu Satu Pintu pada bidang perizinan usaha. Perizinan usaha adalah suatu hal yang penting dalam memenuhi hak atas didirikannya usaha bagi pelaku usaha. Untuk memenuhi pelayanan tersebut pemerintah berupaya membentuk dan menetapkan pelayanan perizinan usaha guna mengimplementasikan transparansi terhadap masyarakat sehingga terwujudnya *Good Governance*.



Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran

