

**PELAKSANAAN IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL (IUMK) GRATIS DI
KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU**

Oleh:

Ami Julita

Dosen Pembimbing : Dr. Febri Yuliani S. Sos, M. Si

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Panam, Pekanbaru 28293, Telp/fax (0761)63277

Abstract

The implementation of free Micro and Small Business License (IUMK) in Sukajadi District which entered into force since February 2015 has been applied successfully. The reason behind this is that the government has issued policy to facilitate the administration of Micro and Small Business License (IUMK) from the district head and the urban village head. In line with the mission of the central government in simplifying the licensing process, the mayor of Pekanbaru has created free Micro and Small Business License (IUMK) program. This research was done to determine how the implementation of free Micro and Small Business License in Sukajadi District and what factors affect the implementation of IUMK in Sukajadi District.

This descriptive research was conducted using quantitative method. This research used the dimensional theory of service quality by Agus Dwiyanto consisting of the attitude of officers, procedures, time, facility, and fee of the service. The techniques used in this research are observation, interview, documentation, and literature study using descriptive analysis technique.

The result of this research revealed that the implementation of Micro and Small Business License (IUMK) in Sukajadi District has been qualified. It was indicated by the officers' good and friendly attitude, the simple and clear service procedure, the on-time and standardized service completion, and the standardized service fee. Moreover, the existence of apparatus resources and the good awareness from society has made the implementation of free Micro and Small Business License (IUMK) in Sukajadi District becomes successful.

Keywords: Implementation, Business License, Service

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil di lanjutkan dengan Peraturan Walikota (Perwako) pekanbaru nomor 96 tahun 2015 tentang pendelegasian kewenangan pelaksanaan izin usaha mikro dan kecil dari walikota kepada camat pembuatan perizinan menjadi mudah. Perwako ini memuat bahwa kegiatan usaha mikro dan kecil sebagai salah satu usaha ekonomi kerakyatan yang bergerak dalam usaha perdagangan sektor informal perlu dilakukan pemberdayaan untuk meningkatkan dan mengembangkan kegiatan usaha dan perekonomian masyarakat bahwa dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan perekonomian masyarakat melalui kegiatan usaha mikro dan kecil, maka perlu adanya akses yang sederhana, mudah dan cepat dalam proses perizinan sebagai legalitas hukum untuk mendapatkan kepastian dan perlindungan dalam berusaha.

Berdasarkan hal tersebut salah satu bentuk fungsi peraturan yang diselenggarakan oleh pemerintah ialah, fungsi perizinan. Di dalam masyarakat manapun, selalu ada kegiatan yang dilaksanakan oleh para warga Negara yang harus memperoleh izin terlebih dahulu dari aparat pemerintah yang secara fungsional bertanggung jawab untuk pengaturan kegiatan tersebut. Seorang pengusaha misalnya, yang ingin mendirikan dan mengelola badan usah tertentu harus memiliki izin usaha yang menentukan antara lain, badan bentuk usaha, pemilikan dan kegiatan usaha.

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik pada umumnya dan pelayanan perizinan pada khususnya. Kesan buruknya

pelayanan perizinan selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia pelayanan perizinan. Selama ini pelayanan perizinan selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan yakni perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang tidak baik. Dalam upaya mencapai pelayanan yang berkualitas diperlukan penyusunan standar pelayanan yang menjadi tolok ukur. Penerapan standar pelayanan merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang.

Standar pelayanan selain ter Standar pelayanan selain terdapat pada aturan baku juga terdapat masalah pada *cost*. Besaran biaya pelayanan yang terkadang tidak terduga menyebabkan masyarakat merasa tabu untuk mendapatkan perizinan usahanya, kadang lebih memilih membenarkan kondisi usahanya yang tidak berizin. Pemerintah pusat melalui instruksi presiden terus berbenah dalam hal perizinan usaha untuk memudahkan para pengusaha dalam negeri maupun luar negeri (investor) masuk atau sekedar merevolusi tatanan pelayanan birokrasi kita yang bermasalah sejak dulu. Tidak sedikit pemerintah daerah yang cepat tanggap dengan keinginan presiden ini, salah satunya adalah pemerintah kota Pekanbaru melalui walikota Pekanbaru, Bpk. Firdaus ST, MT yang meluncurkan program IUMK gratis untuk para UMK di kota Pekanbaru.

Berdasarkan pasal 9 Perwako tahun 2015 Pemberian IUMK kepada Usaha Mikro dan Kecil tidak dikenakan biaya, retribusi, dan atau pungutan lainnya. Lebih lanjut dijelaskan pada pasal 17 Segala Biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Peraturan Walikota ini di bebaskan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kota Pekanbaru. Dengan demikian dalam pembuatan izin ini tidak dikenakan biaya atau 0 Rupiah. Selain itu prinsip pemberian

IUMK adalah prosedur sederhana, mudah dan cepatterbuka informasi bagi pelaku usaha mikro dan kecil kepastian hukum serta kenyamanan dalam usaha. Dengan tujuan pedoman pemberian IUMK meliputi sebagai pedoman bagi camatatau pejabat pemutus dalam memberikan pelayanan terhadap PUMKmendapatkan kepastian dan perlindungan dalam berusaha dilokasi yang telah ditetapkan mendapatkan pendampingan untuk pengembangan usahamendapatkan kemudahan dalam akses pembiayaan ke lembaga keuangan bank dan nonbank danmendapatkan kemudahan dalam pemberdayaan dari pemerintah, pemerintah daerah danatau lembaga lainnya.

Dalam pelaksanaanya ada hak dan kewajiban bagi pemegang kartu IUMK dengan penjelasan sebagai berikutPUMK mempunyai hak antara lain:

- a. Melakukan kegiatan usaha
- b. Mendapatkan informasi dan sosialisasi atau pemberitahuan terkait dengan kegiatan usaha.
- c. Mendapatkan pembinaan dalam rangka pemberdayaan dari pemerintah, pemerintah daerah dan atau lembaga lainnya dan
- d. Mendapatkan fasilitasi dalam akses pembiayaan ke lembaga keuangan, bank dan non-bank.
- e. Mendapatkan kartu IUMK yang diterbitkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan membawa naskah IUMK ke Kantor Cabang BRI Kota Pekanbaru.

Sementara itu kewajiban PUMK antara lain:

- a. Mematuhi ketentuan Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro dan kecil
- b. Melengkapi ketentuan-ketentuan lainnya yang berkaitan dengan izin usaha, pajak dan retribusi yang berlaku di Kota Pekanbaru selambat-lambatnya 1 (satu) tahun sejak tanggal dikeluarkannya IUMKdan

- c. Mematuhi segala ketentuan lain yang berlaku berkaitan dengan kegiatan usaha.

Bagi pemegang kartu IUMK selain diberikan kemudahan dan akses modal nantinya akan dilakukan pengawasan dan evaluasi sebagaimana dimaksudkan pada pasal 16 ayat 1 Perwako yang mencakup Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan IUMK. Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:koordinasi SKPD terkait dan Camat sosialisasi, monitoring dan evaluasi. Sementara itu pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi, pendataan, fasilitasi akses permodalanpenguatan kelembagaan, pembinaan, pendampingan, dan bimbingan teknispelaksanaa kemitraan dengan dunia usaha.

Usaha kecil menengah (UKM) memiliki potensi sangat besar bagi perekonomian Indonesia.UKM merupakan tulang punggung ekonomi, sebab UKM memberi kontribusi besar bagi perkembangan perdagangan dan pertumbuhan perekonomian Indonesia. Di Indonesia, ada sekitar 60 juta pelaku bisnis UKM. Bisnis UKM juga merupakan penyumbang donor terbesar bagi PDB (produk domestik bruto) negara.

IUMK adalah program pemerintah daerah Kota Pekanbaru yang bertujuan memberikan legalitas kepada PUMK tanpa berbicara jenissusaha tetapi volume usaha. IUMK diterbitkan oleh Camat, berdasarkan perwako.Dengan dua kelompok modal usaha mikro yaitu dibawah Rp50 juta di luar aset dan bangunan tanah, serta usaha kecil dengan modal Rp50 hingga Rp500 juta diluar aset.

Dari segi pelayanan pemerintah kota pekanbaru ingin merubah secara “tidak biasa” yaitu dengan memberikan kemudahan biaya. Pemilik IUMK akan digratiskan segala biaya perijinan, pajak, retribusi dan

pengurusan lainnya. Artinya, melalui Perwako IUMK pemerintah mengatur sistem dan cara UMKM mendapatkan pelayanan dengan biaya nol rupiah. Ini salah satu cara Pemerintah Kota untuk memberikan ruang bagi pemberdayaan UMKM.

Dengan kartu IUMK akan memudahkan masyarakat untuk membuka usaha dan memanfaatkan peluang usaha yang ada. Mengenai pendelegasian pembuatan izin melalui camat ini pemerintah kota pekanbaru mengklaim bahwa ini merupakan reformasi birokrasi yang berpihak pada kemudahan pelayanan dan telah mempersiapkan segala sesuatunya terkait pemberlakuan IUMK di wilayah setempat baik secara teknis, perangkat, maupun hukum. Program ini telah dilaksanakan di 12 kecamatan di Kota Pekanbaru, di antara 12 kecamatan tersebut peneliti berminat untuk meneliti program pelayanan perizinan di Kecamatan Sukajadi.

Kecamatan Sukajadi merupakan salah satu daerah yang menjadi titik awal perkotaan di Kota Pekanbaru. Tempat-tempat usaha hampir berkembang pesat di Kecamatan ini. Dengan pokok masalah di atas peneliti ingin melihat tingkat pelayanan camat Sukajadi terhadap geliat pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut dan pengaruhnya terhadap pertumbuhan ekonomi kota Pekanbaru secara keseluruhan melalui program ini.

Sudah barang tentu bahwa agar mendapat pelayanan yang sesuai dengan harapannya, para warga masyarakat harus pula memenuhi berbagai jenis persyaratan yang ditentukan. Dengan mengetahui secara jelas persyaratan apa yang harus dipenuhi melalui apa yang dewasa ini sering disebut sebagai transparansi, masyarakat memang mengharapkan pelayanan yang cepat, bersahabat dan mudah tanpa prosedur yang berbelit-belit.

Peraturan Presiden RI Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan untuk Usaha

Mikro dan Kecil menjelaskan, untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah diperlukan pemberdayaan bagi pelaku UKM. Pemberdayaan itu dengan memberikan izin kepada pelaku usaha mikro dan kecil secara sederhana. Izin usaha mikro dan kecil (IUMK) merupakan tanda legalitas untuk seseorang berupa izin usaha mikro dan kecil dalam bentuk kertas hanya satu lembar. Pada Februari 2015 lalu, pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk mempermudah pengurusan IUMK melalui lurah atau camat. Kebijakan ini ditandai oleh penandatanganan nota kesepahaman tiga menteri, yakni Menteri Koperasi dan UKM, Menteri Perdagangan, dan Menteri Dalam Negeri.

Sejalan dengan misi pemerintah pusat dalam mempermudah proses perizinan, kota Pekanbaru terus berbenah salah satunya adalah dari komitmen wali kota Pekanbaru menerbitkan program Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) gratis atau tanpa biaya. Program ini dilaksanakan oleh Pemerintah Kota (Pemko) Pekanbaru, bersama Kementerian Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), Bank BRI, UMRI dan Dinas Koperasi Provinsi dan Kota berdasarkan peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 96 tahun 2015 tentang pendelegasian kewenangan kepada camat untuk mengeluarkan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK). Hal ini dilakukan untuk mendukung program pemerintah pusat dalam memajukan ekonomi kerakyatan yang menjadi program pada kabinet kerja. Pada tingkat sosialisai program ini dilakukan pemberian pemahaman manfaat IUMK bagi Koperasi dan UMKM Pekanbaru dan di ikuti oleh seluruh kepala SKPD Camat Lurah serta Anggota Koperasi se-Pekanbaru.

Camat Sukajadi H. Erisman Boestamam, SE.MM menyebutkan, sebelumnya pihak kecamatan telah diberikan pembekalan dan *launching* Izin Usaha

Mikro Koperasi Menengah (IUMK), oleh Pemko Pekanbaru dan Kementerian Usaha Kecil Menengah dan Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebagai perbankan yang bersedia menjadi tempat peminjaman modal usaha. Nantinya pihak kecamatan dan kelurahan akan didampingi langsung oleh pendamping koperasi untuk melakukan pengecekan dilapangan.

Sebagaimana yang telah dilakukan *launching* oleh Pemko Pekanbaru, maka kedepannya akan ada pendataan mengenai banyaknya usaha kecil menengah, yang ada di masing-masing kecamatan. Dan untuk tugas pendataannya sendiri akan dilakukan langsung oleh pihak kecamatan dan kelurahan, didampingi oleh pendamping dari Dinas Koperasi.

Pendataan ini selain memfasilitasi kemudahan peminjaman oleh pelaku usaha, juga akan membantu pihak perbankan, dalam menentukan calon peminjam yang benar-benar memiliki usaha. Sehingga dengan begitu, akan lebih memudahkan pelaku usaha yang berdomisili di Kecamatan Sukajadi, untuk mengembangkan usahanya. Memang secara garis besar, yang akan menjadi tugas penting untuk pendataan ini adalah membantu para pelaku usaha untuk mendapatkan pinjaman dari perbankan. Dengan begitu tentunya juga akan membantu mereka untuk meningkatkan usaha yang dimilikinya. Namun selain itu pendataan ini juga akan berfungsi sebagai bantuan kepada pihak perbankan, dalam menentukan peminjam yang benar-benar valid dan tidak fiktif usahanya.

Dengan demikian peneliti mengajukan judul **“PELAKSANAAN IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL (IUMK) GRATIS DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU”**

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelaksanaan Izin Usaha dan Kecil (IUMK) Gratis di Kecamatan Sukajadi kota Pekanbaru
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) gratis di Kecamatan Sukajadi kota pekanbaru

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) Gratis di Kecamatan Sukajadi kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) Gratis di Kecamatan Sukajadi kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

- 1) Penelitian ini dapat di gunakan sebagai referensi ilmiah pada jurusan administrasi negara khususnya pada kosentrasi administrasi pembangunan.
- 2) Penelitian ini akan memperkaya kajian atau studi kasus yang dapat di pelajari pada studi ilmu administasi negara.

b. Secara Praktis

Penelitian ini akan bermanfaat sebagai bahan baca, bahan analisa, bagi akademisi maupun masyarakat umum selain itu penelitian ini menyajikan analisa tentang pelayanan di kota pekanbaru yang diharapkan juga telah menyinggung masukan-masukan penting demi kemajuan kota pekanbaru dalam hal pelayanan.

D. Konsep Teori Pelayanan Publik

Di dalam prosedur dalam pelayanan pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK), terdapat pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan perizinan di kantor Kecamatan Sukajadi. Konsep pelayanan terlebih dahulu akan dijelaskan dalam konsep in. **Kotler Bdalam Sinambela (2006:4)** mengatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik. Selanjutnya **Lukman (2007:5)** berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung atau antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. **Pasolong (2007:128)** mengatakan pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau menjelaskan permasalahan yang ada dengan memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan (**Sugiyono, 2006:11**). Pada penelitian ini realita yang ada dilapangan dijelaskan beberapa fenomena-fenomena yang ada kaitanya dengan penelitian denagn alasan bahwa data dan informasi yang dikumpulkan dijadikan dasar untuk mendiskripsikan.

2. lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Sukajadi Kota pekanbaru yang beralamat di Jalan Jend. Ahmad Yani No. 148. Peneliti memfokuskan penelitian pada bagian pembuatan izin usaha mikro dan kecil (IUMK) gratis di Kantor Camat Sukajadi Kota Pekanbaru.

3. informan penelitian

Penelitian menggunakan teknik purpose sampling, Informan dalam penelitian ini adalah yang dianggap mengetahui dengan baik tentang Izin Usaha Mikro dan Kecil dalam Meningkatkan Pelayanan Usaha dan Pertumbuhan di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Di mana yang di ambil untuk menjadi informan adalah :

1. Camat
2. Seksi PMK Kantor Camat Sukajadi
3. Pegawai kantor Camat
4. Pelaku usaha IUMK

4. Jenis dan Sumber Data

a. Data primer

Data primer merupakan sejumlah keterangan atau fakta yang diperoleh langsung dari responden melalui penelitian langsung dilapangan melalui observasi dan wawancara.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk mendukung dan melengkapi data primer yang berkenaan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh melalui pemanfaatan sumber data yang tersedia seperti dokumen, berbentuk buku, tabel statistik, dan buku dokumen.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari kantor Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kota Pekanbaru dan Kantor Camat Sukajadi. Data sekunder data yang diperoleh dari studi kepustakaan maupun teknis dokumentasi dengan memanfaatkan sumber-sumber yang dapat menunjang aspek yang diteliti berupa:

1. Profil Kecamatan Sukajadi
2. Profil Usaha Mikro dan Kecil di Kecamatan Sukajadi
3. Draft Peraturan Walikota Pekanbaru No 96 Tahun 2015

5. Teknik pengumpulan data

a. Wawancara/interview

Yaitu mengadakan Tanya jawab secara langsung dengan narasumber yang terpilih menjadi sampel dalam penelitian ini. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan Camat Sukajadi.

b. Observasi

Penelitian mengadakan pengamatan langsung kelokasi penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, mengenai Izin Usaha Mikro dan Kecil dalam Meningkatkan Pelayanan Usaha dan Pertumbuhan Ekonomi di Kecamatan Sukajadi kota Pekanbaru.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dari hasil lapangan dan keterangan secara tertulis, tergambar, tergambar, trekam dan tercetak.

6. Analisa data

Dalam melakukan penganalisaan data, peneliti terlebih dahulu mengumpulkan data yang diperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Setelah informasi yang dibutuhkan terkumpul, maka informasi tersebut akan dianalisa. Data yang dibutuhkan dalam menganalisa pada penelitian ini seperti data manajemen IUMK yang berisi informasi lengkap pemohon atau pemilik IUMK yang telah terdaftar. Data lainnya seperti draf Perwako tahun 2015 yang memuat pasal-pasal ketentuan serta regulasi pelaksanaan pemberian IUMK secara lengkap. Serta ditambah dengan literatur atau buku-buku yang terkait.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan memaparkan serta menganalisa data yang telah penulis peroleh selama mengadakan penelitian mengenai pelaksanaan izin usaha mikro dan kecil (IUMK) Gratis di Kecamatan Sukajadi kota Pekanbaru. Pengolahan data yang di peroleh kemudian

akan di analisa berdasarkan data-data yang telah didapatkan. Data yang diperoleh terdiri dari hasil kegiatan observasi penulis selama meneliti di lapangan, dari hasil wawancara serta hasil dokumentasi dan observasi atau pengamatan langsung penulis selama mengadakan penelitian mengenai pelaksanaan izin usaha mikro dan kecil (IUMK) Gratis di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Kemudian dari hasil perolehan data tersebut akan diuraikan satu persatu beserta indikator yang penulis ajukan dalam kerangka berpikir menggunakan teori dari Agus Dwiyanto yang kemudian data tersebut menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif.

1. Sikap petugas

Merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menciptakan sumberdaya manusia yang berkualitas dalam memberikan pelayanan publik juga harus diperkuat oleh mekanisme kerja yang adil, keramahan petugas dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus izin usaha mikro dan kecil (IUMK) Gratis. Sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat pembuatan IUMK .kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan saat masyarakat datang ke kantor camat sukajadi untuk mengurus IUMK.

a. Keramahan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan

Dalam memberikan pelayanan petugas telah lebih dahulu dilatih untuk bagaimana seharusnya bersikap dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.hal ini sama seperti organisasi-organisasi pelayanan yang lain pada

umumnya seperti dibank atau pun lembaga sejenis yang memberikan pelayanan dalam hal jasa. Adanya pelatihan yang diikuti petugas IUMK di Kecamatan Sukajadi

Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Camat Sukajadi sebagai berikut:

”Semua pegawai di bagian Surat Izin Usaha mikro dan kecil telah diberikan pengetahuan baik langsung dari kecamatan maupun dari pelatihan yang dilakukan pihak Walikota Pekanbaru. Jadi tidak ada lagi pegawai yang tidak tahu bagaimana prosedur penyelesaian pembuatan surat izin usaha mikro dan kecil. Bila ada pegawai kami yang menyatakan dia belum paham mungkin saja pegawai honorer kami belum mendapatkan pengetahuan tersebut. Namun saya percaya mereka akan menanggapi dengan baik semua pertanyaan yang diajukan masyarakat dan akan memberikan atau membawa kepada pegawai kami yang paham akan masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang akan mengurus izin usaha mikro dan kecil (IUMK) Gratis (Hasil wawancara dengan Camat Sukajadi 27, Desember 2016).

“Petugas yang bertugas di pembuatan surat izin Tempat Usaha berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pembuatan Surat Izin Tempat Usaha dan petugas yang melayani ramah, dalam memberikan pelayanan tidak membiarkan ada masyarakat yang menunggu lama. Responya cepat dan tanggap. Ya itu lah yang enak, dilayani dengan baik kan. Soalnya kalo dilayani gak ramah suka malas

jadinya buat apa datang lagi, kesannya keperluan kami ini bakal dipersulit” (Hasil wawancara Bapak Dobi Yusandara, salah satu masyarakat yang mengurus izin usaha, 27 Desember 2016)

Pendapat warga lainnya yang penulis dapatkan mengenai keramahan petugas dalam pengurusan IUMK di kantor Kecamatan Sukajadi Yaitu:

“Petugas di kantor Kecamatan Sukajadi yang melayani ramah, petugas yang ada di meja informasi akan menyapa pas aa warga yang datang dan menanyakan maksud dan keperluan kami, pas diloket juga petugasnya ramah dan baik dalam melayani. ya kami yang mengurus ini jadi tak sungkanlah” (Hasil wawancara Bapak Nur Afif masyarakat Kecamatan Siak, 27 Desember 2016)

Dari hasil wawancara penulis dengan warga dapat penulis ketahui bahwa petugas berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan status sosial dalam kehidupan masyarakat. Dalam hal keramahan petugas yang memberikan pelayanan wajib bersikap ramah dan selalu memberikan senyuman kepada masyarakat yang mengurus surat izin usaha atau pun pelayanan yang lainnya.

. Waktu

Dalam melaksanakan pelayanan pengurusan IUMK di Kecamatan Sukajadi dalam hal ini bertaut pada peraturan Walikota Pekanbaru No. 96 Tahun 2015 yaitu tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan IUMK dari Walikota kepada Camat. Diketahui bahwa untuk penyelesaian kan pelayanan pemberian IUMK dibutuhkan waktu 1 hari kerja. dapat diartikan berkas administrasi dapat

diselesaikan dalam 1 hari selama jam kerja. Disampaikan petugas Kecamatan Sukajadi masyarakat juga diminta untuk dapat menunggu sampai berkas itu selesai. Biasanya petugas perizinan akan memberikan waktu penyelesaian dari permohonan masyarakat tersebut. Sehingga dapat memberikan kepastian bagi masyarakat yang menunggu.

Dalam indikator prosedur ini terdapat 2 sub indikator yang akan penulis gunakan untuk menilai sejauh mana ketepatan waktu pelayanan dalam pemberian IUMK. Berikut akan penulis jelaskan dalam sub-sub indikator dibawah ini.

a. Ketepatan Waktu pelayanan Kantor Kecamatan Sukajadi

Waktu pelayanan adalah kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, kantor kecamatan Sukajadi melayani masyarakat pada jam kerja kantor Kecamatan Sukajadi yaitu pada pukul 07.30 s.d 12.00 dan dilanjutkan pada pukul 13.00 s.d 15.00 untuk hari senin sampai kamis, untuk hari jum'at pelayanan dimulai dari pukul 07.30 s.d 11.30 dan dilanjutkan pukul 13.30 s.d 15.00. selama jam kerja kantor Kecamatan Sukajadi inilah petugas perizinan yang bertugas akan melayani keperluan masyarakat. Berikut hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Sukajadi mengenai ketepatan waktu pelayanan di kantor Kecamatan Sukajadi.

“kalo untuk penyelesaian permohonan, alhamdulillah selama ini telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada dalam pelaksanaan IUMK, karena kan

kerja punya target dan kami sebagai petugas pelayanan semaksimal mungkin memberikan pelayanan tepat dan ketepatan waktu dalam proses pemberian surat IUMK”(Wawancara dengan petugas kantor Kecamatan Sukajadi, 29 Desember 2016)

“untuk informasi dalam pemberian izin usaha pihak Kecamatan mengundang RT/RW dan sebagian tokoh dari masyarakat dalam mengadakan sosialisasi tentang pelaksanaan pengurusan izin usaha di Kantor Kecamatan Sukajadi, kami menghimbau kepada mereka agar pelaku usaha agar mengurus izin usaha dan kami memberikan brausur tentang IUMK.nah nanti selanjutnya RT/RW yang menyampaikan ke warga ntah itu lewat masjid”(Hasil wawancara dengan Bapak bayuazr, Seksi PMK Kecamatan Sukajadi, 27 Desember 2016)

Dalam memberikan pelayanan, menetapkan waktu pelayanan merupakan hal yang sangat mendasar yang harus ada di dalam standar pelayanan. Adanya waktu akan memberi jaminan kepastian terhadap penyelesaian suatu jenis pelayanan. Adanya standar mengenai waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berkas ini memberikan kepastian kepada masyarakat. Selain dari kepastian waktu untuk penyelesain pemberian perizinan, ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Sukajadi. Ketepatan dari waktu pelayanan yang diberikan akan dapat menjadi informs yang dibutuhkan oleh masyarakat yang membutuhkan kepastian waktu dalam menunggu berkas pelayanan diselesaikan.

b. Ketepatan Waktu penyelesaian Pelayanan

Dengan adanya standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat akan memberi informasi kepada masyarakat mengenai ketepatan waktu untuk penyelesaian berkas, namun selain adanya standar tersebut dibutuhkan juga keterbukaan dari para petugas pemberian perizinan mengenai waktu untuk menyelesaikan pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara petugas IUMK dengan masyarakat.

“Waktu penyelesaian pemberian surat IUMK di informasikan dengan jelas kepada masyarakat, jika semua persyaratan yang sudah ditentukan sudah di penuhi maka proses pemberian surat IUMK segera di keluarkan dan tidak harus menunggu sampai lama” (wawancara dengan Bapak Bayuzar, Seksi PMK Kecamatan Sukajadi, 29 Desember 2016)

Dalam hasil wawancara penulis dengan bapak Bayu di atas, dapat penulis simpulkan bahwa waktu pelayanan di kantor Kecamatan Sukajadi telah sesuai di laksanakan berdasarkan informasi yang di sampaikan kepada masyarakat, dan surat pemberian perizinan akan bisa digunakan untuk mendapat pinjaman dari Bank yang bersangkutan tersebut.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan salah satu masyarakat pengurusan IUMK:

“Menurut bapak petugas pemberian IUMK sudah sudah terbuka dalam menginformasikan waktu penyelesaian berkas bapak tadi. Kalaupun tak tepat waktu bisa kita adukan, formulir pengaduan juga ada tersedia jadi mereka harus bertanggung jawab atas tugas mereka” (Hasil wawancara dengan Bapak

Basri Masyarakat Kecamatan Sukajadi, 29 Desember 2016)

Dari hasil wawancara yang penulis dapatkan bahwasanya keterbukaan petugas IUMK mengenai waktu penyelesaian, dapat diambil simpulan bahwa petugas IUMK sudah bersikap terbuka terhadap informasi mengenai waktu penyelesaian pemberian perizinan. Keterbukaan ini membuat masyarakat merasa lega karena mendapatkan kepastian jadwal penyelesaian berkasnya.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti mengenai **Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) Gratis di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru**, maka selanjutnya pada bab penutup ini penulis akan megemukakan kesimpulan dari penelitian yang telah peneliti lakukan. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) Gratis di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru

Berdasarkan penelitian dan analisis penulis, maka penulis menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan izin usaha mikro dan kecil (IUMK) gratis di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan izin usaha mikro dan kecil (IUMK) gratis Kecamatan Sukajadi:

1. Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur- aparatur pemerintah yang memiliki sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan dari pemberian IUMK dan upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal salah satunya ditentukan oleh kualitas aparatur yang ditunjuk untuk mengurus tentang pemberian IUMK di Kecamatan Sukajadi.

Kemampuan dalam hal ini meliputi kemampuan wawasan maupun kemampuan atau keahlian yang dimiliki. Untuk melatih dan meningkatkan keahlian tersebut perlunya dilakukan pembinaan atau pelatihan secara berkala kepada aparatur untuk meningkatkan kemampuan terhadap teknologi pelayanan, memperkaya wawasan, disiplin, keterampilan, *attitude* dan kapasitas aparatur lainnya untuk memenuhi target yang diharapkan. Kesopanan dan keramahan merupakan cerminan dari sikap petugas Kecamatan Sukajadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara ramah dan sopan serta saling menghormati dan menghargai.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat mengenai sumber daya aparatur:

“Menurut saya pelayanan yang dilakukan Kecamatan Sukajadi mempunyai pelayanan yang bagus, walaupun pun kadang salah satu pegawainya sedikit acuh tak acuh, saya juga pernah melihat ada beberapa pegawai yang datang terlambat, kurang komunikasi masyarakat tapi kami terus melakukan pembinaan dan pelatihan tentang pelayanan IUMK dan rata-rata pegawai sudah pernah mengikuti pelatihan tentang bagaimana pelaksanaan IUMK dan

bagaimana memberikan pelayanan kepada masyarakat” (wawancara dengan Bapak Bayuzar Seksi PMK, 27 Desember 2016)

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan bahwa pihak Kecamatan berupaya terus meningkatkan sumber data aparatur tentang pemberian IUMK kepada masyarakat sehingga para pegawai untuk mengikuti pelatihan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, walaupun ada beberapa pegawai yang kurang memberikan *public service kepada masyarakat dan disini pihak kecamatan selalu memberikan pembinaan kepada petugas-petugas pemberi layanan IUMK tersebut.*

2. Faktor Kesadaran

Adapun faktor yang mempengaruhi terhadap pelaksanaan IUMK gratis di Kecamatan Sukajadi adalah kurangnya kesadaran masyarakat, kesadaran masyarakat disini maksudnya adalah kesadaran masyarakat untuk mengurus IUMK. Relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik itu dari pihak pelaku usaha maupun dari aparat pemerintah itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak aparat pemerintah itu sendiri. Banyaknya PUMK yang sedang tumbuh dan berkembang di Riau sangat membawa dampak positif untuk kestabilan ekonomi dan di balik itu ternyata tidak disertai pula dengan kesadaran para PUMK untuk mengurus IUMK, padahal pemerintah telah mempermudah untuk mendapatkan IUMK, selain itu manfaatnya setelah mendapatkan izin usaha mikro dan kecil, para pelaku usaha bisa mendapatkan kepastian berusaha dan akses pembiayaan perbankan atau non perbankan dan pelaku usaha mikro dan kecil juga akan dibekali

pendamping dan pemberdayaan, jadi intinya kebijakan penerbitan dalam pemberian izin usaha mikro dan kecil telah mendapat kepastian dan perlindungan dalam berusaha di lokasi yang ditetapkan. Di samping itu juga dengan IUMK ini para pelaku usaha mikro dan kecil dapat lebih mudah mengakses kesumber-sumber daya produktif, seperti akses teknologi, akses pasar dan akses pelatihan SDM

Berikut kutipan wawancara penulis dengan salah satu pegawai kantor Kecamatan Sukajadi

“Kalau dilihat dari tahun sebelumnya data masyarakat yang mengurus IUMK semakin meningkat, ini artinya kesadaran masyarakat dalam mengurus izin usaha mikro dan kecil meningkat dari tahun sebelumnya. Kami juga melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan juga melakukan sosialisasi melalui papan reklame dan sebagainya.(wawancara dengan Bapak Bayuzar Seksi PMK, 29 Desember 2016)

Dari hasil kutipan wawancara diatas bahwa dapat diketahui faktor kesadaran masyarakat dari tahun sebelumnya sudah meningkat hal ini tidak terlepas dari IUMK dalam melakukan berbagai macam sosialisasi kepada masyarakat sehingga menimbulkan kesadaran masyarakat. Selain itu kesadaran masyarakat memang menjadi sangat penting untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan IUMK guna untuk memberikan legalitas dalam berusaha dan untuk dapat bersaing dengan pelaku usaha yang sudah berkembang.

A. Kesimpulan

Pelaksanaan IUMK gratis pada dasarnya adalah kebijakan dari Walikota yang dilimpahkan kepada Camat Sukajadi yang dibuat untuk mempermudah dan memberikan IUMK kepada masyarakat dengan mempercepat alur Administrasi yang selama ini terasa menyulitkan masyarakat. Pemberian IUMK yang dilaksanakan di Kecamatan Sukajadi didasari bahwasanya kecamatan merupakan lembaga yang dekat dengan masyarakat. Kedekatan kecamatan bisa dirasa dari jarak yang ditempuh oleh masyarakat terutama apabila suatu daerah itu memiliki kondisi geografis yang sangat cocok apabila IUMK dilaksanakan di daerahnya.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan secara rinci yaitu:

1. Pelaksanaan pemberian IUMK di Kecamatan Sukajadi sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas IUMK kepada masyarakat. Sehingga dengan kualitasnya pelayanan pemberian IUMK yang diberikan tersebut masyarakat merasa puas akan pelayanan di kantor Kecamatan Sukajadi. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas IUMK Kecamatan Sukajadi telah bersikap baik dan ramah dalam melayani, selain itu petugas juga tanggap dalam memberikan pelayanan. Sikap lainnya adalah petugas IUMK bersikap adil selama memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan petugas tidak membedakan golongan mana masyarakat yang dilayani tersebut, namun petugas IUMK menanyakan apa kepentingan dari masyarakat tersebut. Dalam hal prosedur pelayanan,

prosedur yang di Kecamatan Sukajadi telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Kesesuaian ini penulis nilai dari kesesuaian informasi yang diberikan dengan pelaksanaannya. Menegenai kualitas dari waktu pelayanannya adalah telah baik. Kesimpulan dari indikator selanjutnya adalah fasilitas. Kecamatan Sukajadi dalam melaksanakan pemberian IUMK ini juga telah melengkapi kantornya dengan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun petugas IUMK itu sendiri. Hal ini diharapkan pelayanan dalam pemebrian IUMK dari waktu ke waktu. Dimensi terakhir adanya biaya pelayanan. Keadaan yang ada di Kecamatan Sukajadi selaian itu petugas IUMK tidak meminta yang namanya biaya administrasi.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang Pelaksanaa Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) Gratis di Kecamatan Sukajadi, penulis dapat memeberikan saran sebagai masukan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan IUMK di Kecamatan Sukajadi. Adapaun saran yang dapat penelitian berkan adalah sebagai berikut:

1. Aparatur Kecamatan Sukajadi dapat mempertahankan pelaksanaan IUMK di Kecamatan Sukajadi yang telah baik dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga kebijakan ini nantinya bisa terlaksana secara optima dan dapat memberikan dapat yang baik untuk terselenggara kegiatan pemberian perizinan usaha di daerah. Diharapkan agar aparaturnya Kecamatan Sukajadi nantinya dalam memberikan pengurusan dalam perizinan usaha dapat terus ditingkatkan lagi pelaksanaannya.

2. Aparatur Kecamatan Sukajadi juga hendaknya dapat menjaga komitmennya dalam melaksanakan pemberian IUMK, sehingga dari komitmen IUMK dapat terus dilaksanakan dan ditingkatkan kearah yang lebih baik lagi. Aparatur Kecamatan Sukajadi hendaknya dapat menerima masukan dan saran bagi peningkatn kualitas pelayanan pemberian IUMK. Selain itu dapat terus menjaga agar segala informasi yang diberikan kepada masyarakat tetap transparan dan terbuka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fedyani Saifuddin. 2010. *Pengantar Teori-teori Sosial Dari Teori Fungsionalisme hingga post modernism*. Jakarta. Yayasan Pustaka
- Basuki, 2003, “*Pelayanan Prima (Makalah)*”. *Pemda Kabupaten Pelawawan*, Pangkalan Kerinci
- Drs. Zulkarnain, M.M. 2003. *Membangun Ekonomi Rakyat*. Yogyakarta. Adicita KaryaNusa.
- Dwi yanto, agus.2008. *mewujudkangood governance melalui pelayanan public*. Yogyakarta: gadjah mada university press
- Edi Suharto Phd. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung. ALFABETA
- Hardiyansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gafa Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Lukman, Sampara. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Moenir, A. S, Drs, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muchlas, makmuri. 2005. *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.

Moleong, Lexi J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Prof. Dr. Sondang P. Siagian, M.P.A. 2009. *Administrasi Pembangunan*. PT Bumi Angkasa. Indonesia. Jakarta.

Ratminto, Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka pelajar

Ratmintodan winarsih Atik. 2008, *manajemen pelayanan (pembangunan model konseptual, penerapan citizen's dan standar minimal)*. Yogyakarta: pustaka pelajar

Sinambela, Poltak Lijian. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (teori kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi aksara.

Sudjadi, Fx. 1996. *organisasi dan method*. Jakarta: cv. Haji mas agung

Terry George. 2002. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Thoha, miftah. 2005. *perilaku organisasi: konop dasar dan aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.

Usaman, Nurdin. *Konteks Implemantasi Berbisnis Kurikulum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Winardi. 2002. *Kepemimpinan dalam manajemen*. Jalarta: PT. Rineka Cipta.

Winaardi. 2006. *Teori organisasi dan pengorganisasian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Literatur/Skripsi

Adhadiansyah, Junrian, (2016), *Pelaksanaan Mekanisme Pengurusan Izin Usaha Toko Modern (IUTM) Ritel Alfamart di Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Riau

Khoiri, Ilham, (2016), *Pelaksanaan Tugas Pegawai dalam Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha Pada kantor Kecamatan Sail*. Pekanbaru: Universitas Riau

Safitri, Riana (2016) , *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak*. Pekanbaru: Universitas Riau

Dokumen

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan Usaha Mikro Dan Kecil

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 96 Tahun 2015 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan Izin Usaha Mikro Dan Kecil Dari Walikota Kepada Camat.

Media Internet

<http://bisnisukm.com/pedoman-pengurusan-izin-usaha-mikro-dan-kecil-iumk.html>

<http://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2016/10/13/mengurus-izin-usaha-mikro-dan-kecil>

<http://www.pekanbaru.go.id/berita/berita-pemko/3221-izin-umkm-akan-dilimpahkan-pada-kecamatan/>

<http://logisnews.co/id-3203-read-pemko-pekanbaru-luncurkan-izin-usaha-mikro-kecil>