

KEMAMPUAN PETUGAS DALAM PENERBITAN SURAT IZIN USAHA MIKRO KECIL di KANTOR CAMAT DUNGINGI KOTA GORONTALO

Ellys Rachman¹; Lisda Van Gobel²; Andi Yusuf Katili³; Tety Adam⁴

Universitas Bina Taruna Gorontalo

ellysrachman12@gmail.com¹; lisdavangobel69@gmail.com²; yusuf2801@gmail.com³,
adamtety23@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (UMK) Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Dengan fokus penelitian yaitu tingkat Ketelitian, tanggung jawab, dan inisiatif Kerja. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: Teknik Observasi, Wawancara dan pencatatan data sekunder. Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan, maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian tentang Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo yang dilihat dari aspek tingkat ketelitian, tanggung jawab, dan inisiatif kerja masih kurang dan belum menunjang penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Adapun hal disarankan dalam penelitian ini adalah perlunya masalah yang teridentifikasi dalam penelitian ini seperti tingkat ketelitian yang kurang, tanggung jawab yang kurang dan inisiatif kerja yang kurang dari pegawai/petugas, dapat dijadikan sebagai tolok ukur atau rekomendasi untuk perbaikan kualitas kerja.

Kata Kunci: **Kemampuan Petugas, Penerbitan, Surat Izin Usaha Mikro Kecil**

ABSTRACT

This study aims to see the ability of officers in issuing small business licenses (UMK) at the Duingi sub-district office in Gorontalo City. The focus of this research are the level of accuracy, responsibility, and work initiative. This research uses descriptive qualitative research. Data interview techniques used observation techniques, interviews, and secondary data recording. Under the type of research used, the data analysis technique used is qualitative analysis techniques. The results showed that: research on the ability of officers in issuing micro and small business licenses at the place. The city which is seen from the aspect of the level of accuracy, responsibility, and work initiative is still lacking and has not supported the Micro and Small Business. The suggestion in this research is the need for the problems identified in this study, such as a lack of accuracy, less responsibility, and less work initiative from employees, which can be used as benchmarks or recommendations for improving work quality.

Keywords: **Officer Capability, Micro and Small Business License, Issuance**

PENDAHULUAN

Pelayanan yang tertib sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan administrasi membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik

yang baik, namun demikian pelaksanaan pelayanan administrasi hingga saat ini menjadi pekerjaan yang rumit bahkan terjadi penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif.

Para pelaku pelayanan administrasi seharusnya bekerja secara transparan dan akuntabel dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, tetapi kenyataannya sikap dan perilaku para administrator secara psikologis selalu meremehkan pekerjaan pelayanan itu sendiri dan jenuh serta stres kerja yang mengakibatkan pelaksanaan pekerjaan menjadi tidak produktif. Sementara itu pelayanan administrasi menjadi simbol (icon) yang selalu disebut-sebut tetapi tidak diimplementasikan. Kondisi ini terjadi juga pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo dalam penerbitan Surat Izin Usaha Mikro kecil (IUMK) yang diperlukan masyarakat. Tujuan dan manfaat dari izin Usaha Mikro Kecil bagi masyarakat yaitu selain dijadikan sebagai syarat peminjaman kredit usaha di perbankan. Juga menjadi dokumen bagi lembaga usaha dalam mengelola dan mengembangkan usahanya.

Dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi riil sementara aparat atau petugas di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo menurut pengamatan awal penulis, menunjukkan bahwa aparat atau petugas belum optimal dalam melakukan pelayanan penerbitan surat izin usaha mikro kecil. Hal tersebut terbukti dari pelaksanaan tugas-tugas penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) yang tidak terlaksana dengan baik dan kurang konsisten sesuai dengan ketentuan. Demikian juga dengan pelaksanaan pelayanan administrasi lainnya seperti administrasi umum, maupun administrasi keuangan.

Belum optimalnya pelayanan penerbitan surat izin usaha mikro kecil atau pencatatan administrasi secara baik sebagaimana tersebut di atas, maka hal itu terjadi karena kemampuan aparat atau petugas yang kurang menunjang dalam pelaksanaan tugas penerbitan surat izin usaha mikro kecil. Misalnya tingkat ketelitian petugas masih rendah, dilihat dari sering terjadi kesalahan dalam pemberian Barcode nama pemilik usaha, nama usaha, jenis usaha, modal usaha, alamat usaha, nomor pendaftaran, dan NPWP. Apabila petugas atau aparat keliru memasukan data-data tersebut, maka data tidak akan tercantum di Barcode, yang ada hanya berupa gambar saja. Rendahnya kemampuan aparat/petugas dapat mempengaruhi proses pelayanan penerbitan surat izin usaha mikro kecil terkesan lambat, apalagi masyarakat yang datang setiap harinya dalam melakukan pengurusan surat izin usaha mikro kecil tergolong cukup banyak yaitu 5 sampai dengan 12 orang, sedangkan penerbitanya sangat lama. Sehingga kondisi ini menimbulkan keluhan dari masyarakat dalam mengurus surat izin usaha mikro kecil. Inisiatif kerja aparat atau petugas dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha mikro kecil masih rendah, hal ini dapat ditunjukan oleh permohonan persyaratan kelengkapan berkas yang diajukan oleh masyarakat dalam penerbitan surat izin usaha mikro kecil

kadang-kadang belum segera diproses oleh aparat/petugas, aparat/petugas terkesan kurang memiliki motivasi untuk menyelesaikan tugasnya, dan seringkali nanti menunggu perintah dari atasan, apalagi permohonan berkas surat izin usaha mikro kecil yang dipersyaratkan kurang lengkap. Misalnya KTP asli sudah hilang, NPWP tidak ada, surat keterangan usaha dari kelurahan sebagai dasar dalam penerbitan surat izin usaha mikro kecil tidak ada.

Kondisi ini menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan surat izin usaha mikro kecil di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Tanggungjawab aparat/petugas masih kurang, hal ini berdampak pada pelayanan penerbitan surat izin usaha mikro kecil belum optimal, misalnya terlihat pada pelaksanaan pembuatan surat izin usaha mikro kecil seringkali tidak tepat, sehingga melakukan pengurusan kembali. Apalagi untuk masyarakat yang sudah pernah melakukan pengurusan surat izin usaha mikro kecil, dan waktunya sudah tidak berlaku lagi, sehingga mengharuskan aparat mencari arsip untuk mendapatkan nomor izin usaha mikro kecil yang pernah dikeluarkan. Kondisi ini yang menghambat dalam penerbitan surat izin usaha mikro kecil di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo.

Dari beberapa hal yang teridentifikasi dan telah diungkapkan tersebut di atas, mengindikasikan bahwa rendahnya kemampuan petugas dalam pelayanan tersebut dapat menjadi kendala di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo, untuk dicari jalan solusinya, sebagai bentuk kontribusi dalam memberikan kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Dimana untuk Kantor Camat Duingi sendiri berdasarkan data pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo mempunyai nilai indeks tingkat kepuasan masyarakat cukup baik. Baik dilihat kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta ketepatan jadwal pelayanan. Dari hal tersebut di atas, menurut penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam dalam sebuah penelitian ilmiah.

METODE PENELITIAN

Adapun tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif pendekatan kualitatif, (Sugiyono, 2017) penelitian jenis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*indeveden*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Sumber data dalam penelitian ini menurut (Riduwan, 2012) dihimpun langsung oleh peneliti disebut sumber primer dan apabila melalui tangan kedua disebut sumber sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari informan melalui wawancara

dengan Camat 1 (satu) orang, Sekcam 1 (satu) orang, Seksi Ekonomi dan Pembangunan 1 (satu) orang, Staf 2 (dua) orang, masyarakat 3 (tiga) orang. Keseluruhan informan adalah 9 (sembilan) orang. Data sekunder adalah data yang tersedia di lokasi penelitian yang dapat dipergunakan sebagai dasar penunjang dalam menganalisis masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder diperoleh dengan membaca berbagai macam buku dan literatur yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi atau pengamatan dilakukan untuk mengamati perilaku dan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan penerbitan izin usaha mikro kecil. Wawancara merupakan metode yang paling luas digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh informasi dan subyek yang diteliti. Dokumentasi umumnya digunakan untuk menjangkau data-data sekunder berupa catatan-catatan, buku-buku, laporan-laporan serta dokumen lain yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif pada tingkatan deskriptif. Dalam penelitian ini analisis data yang akan digunakan terdiri dari beberapa tahap, yakni: Reduksi data, Penyajian Data, wawancara, Penarikan Kesimpulan.

KAJIAN TEORI

Kemampuan

Kemampuan kerja dalam organisasi dapat diikuti melalui kinerja atau hasil yang diperoleh. Kinerja (*performance*) diartikan pula oleh Simamora dalam (Malayu, 2012) yaitu merupakan suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara nyata dapat tercermin keluaran yang dihasilkan. Kemampuan kerja pegawai negeri sipil merupakan kinerja hasil sebagai prestasi kerja seperti dikemukakan oleh (Moenir, 2012) yaitu: hasil kerja seseorang selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran. Pendapat tersebut diperkuat oleh Mangkunegara (Iswanto, 2012) dengan istilah *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian tersebut menunjuk pada kemampuan kerja yang ditunjukkan dari prestasi kerja sebagai hasil kerja baik secara kualitas maupun secara kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya ditentukan oleh berhasil tidaknya organisasi dalam melaksanakan kegiatannya, sedang sukses tidaknya suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya ditentukan oleh pelaksananya. Orang-orang yang duduk dalam organisasi merupakan penggerak organisasi yang menentukan langkah dalam mencapai tujuannya. Kurang berhasilnya pelaksana organisasi dalam mencapai visi dan misi organisasi, merupakan ancaman bagi kelangsungan organisasi.

Salah satu penyebabnya adalah ketidak mampuan anggota organisasi dalam hal ini sumber daya manusia (SDM) di dalam merumuskan program-program kerja organisasi. Demikian pula yang terjadi di organisasi Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo, kemampuan kerja pegawai, merupakan modal utama bagi keberhasilan organisasi yang ditunjukkan oleh kepuasan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan sehubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Dalam kaitan itu, kemampuan kerja pegawai ditunjukkan dari kinerja (*performance*) adalah suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilaksanakan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dalam suatu periode tertentu. Sebagaimana dikemukakan (Rinaldi, 2012) kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Sedang kinerja suatu jabatan secara keseluruhan sama dengan jumlah (rata-rata) dari kinerja fungsi pegawai atau kegiatan yang dilakukan.

Pengertian tersebut menunjuk pada kinerja tidak dimaksudkan menilai karakteristik individu tetapi mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh selama periode waktu tertentu. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dinilai dari hasil kerjanya. Kemampuan kerja juga dapat dipahami melalui kegiatan lain seperti dikemukakan (Rivai, 2022) yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memberi masukan untuk keputusan penting seperti promosi, transfer dan pemutusan hubungan kerja.

Pada masa sekarang ini, tuntutan untuk bekerja secara professional sudah menjadi hal yang mutlak. Memang tidak mudah, tetapi dengan kemampuan individu yang baik, motivasi kerja yang tinggi, tentunya semua itu akan terlaksana sesuai harapan masyarakat dan bagi pegawai negeri sipil itu sendiri sebagai abdi negara. Oleh karena itu perlu adanya penilaian atas kemampuan kerja seseorang sebagai bukti kinerjanya. Demikian halnya dengan pegawai di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo, masyarakat harus memperoleh informasi yang baik tentang apa yang mereka lakukan karena akan sangat bermanfaat bukan saja bagi organisasi yang bersangkutan, tetapi terutama secara keseluruhan bagi kepentingan kesejahteraan masyarakat.

Menurut (Rivai, 2022) ada beberapa faktor yang berhubungan dengan kinerja yaitu, persepsi peran, norma, status, ukuran kelompok, susunan demografi, tugas kelompok dan kekohesifan. Kepuasan anggota dipengaruhi oleh hubungan persepsi, peran kinerja antara atasan dan bawahan". Menurut Rivai, kebanyakan orang lebih senang berkomunikasi dengan orang lain yang memiliki status lebih tinggi atau sama dibanding dengan yang memiliki status lebih rendah dari mereka. Sehingga diharapkan kepuasan akan lebih besar di antara karyawan yang pekerjaannya meminimalkan interaksi dengan individu-individu yang statusnya lebih rendah dari mereka sendiri.

Pengertian Pelayanan

Menurut (KBBI, 2016) “Pelayanan” berasal dari kata dasar layan, melayani, menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain, atau pelayanan artinya melayani. Menurut Schwarts dalam (Tjiptono, 2015) menyatakan bahwa *service* (pelayan) adalah memberikan kepada orang apa yang diharapkan. Sementara itu (Moenir, 2012) mendefinisikan pelayanan sebagai sesuatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dari pendapat-pendapat di atas pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan melayani atau menyediakan apa yang diperlukan orang lain.

Sedangkan (Tjiptono, 2015) mengartikan jasa atau *service*, adalah manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, contoh : bengkel, reparasi, kursus, lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, transportasi dan lain-lain. Kotler dalam (Tjiptono, 2015) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tak terwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam pelayanan umum berarti pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum, kepada seluruh anggota masyarakat tanpa kecuali, bukan kepentingan khusus dan setiap individu, juga bukan golongan yang ada dalam masyarakat. (Moenir, 2012) mengartikan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan aspek penting baik dalam organisasi swasta maupun organisasi publik. (Malayu, 2012) menekankan bahwa pemeliharaan kualitas menjadi agenda pokok dalam rangka mencapai kinerja organisasi yang baik serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang diselenggarakan dalam konteks organisasi publik, (Miranda, 2012) memang tidak memiliki modus untuk mencari keuntungan seperti yang terjadi dalam organisasi swasta. Ketidadaan konsekuensi untuk berburu keuntungan tersebut, hendaknya bukan menjadi alasan organisasi publik untuk tidak menjaga kualitas. Kondisi organisasi publik yang inefisien, dengan struktur yang tambun dan sangat patologis merupakan cerminan kegagalan organisasi publik sebagai pengemban tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang *good governance*. Belajar dari kegagalan tersebut maka merupakan keharusan pemerintah untuk melakukan penataan birokrasi.

Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, yakni: (1) kinerja (*performance*), (2), keandalan (*reliability*), (3) mudah dalam penggunaan (*ease of use*), (4) estetika (*esthetics*), dan sebagainya, (Sinambela, 2011). Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Berdasarkan pengertian kualitas di atas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gasperz dalam (Sinambela, 2011) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok, (1) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk : (2) kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh aparat di Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo, didasari keahliannya dalam melayani masyarakat yang mengurus izin usaha mikro kecil. Kata kunci disini adalah “pelayanan” yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang meminta izin usaha mikro kecil sehingga orang tersebut memperoleh kepuasan atas pelayanan tersebut. Penelitian ini akan difokuskan pada sejauhmana kualitas pelayanan aparat dalam penerbitan izin usaha mikro kecil. Dalam arti bahwa, keberhasilan fungsi pelayanan aparat sangat ditentukan sejauhmana kesiapan aparat dalam kegiatan tersebut.

Menurut (Gie, 2014) mengemukakan bahwa “pelayanan” adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan dan mengabdikan diri”. Sedangkan (Moenir, 2012) mengatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Aktivitas yang dimaksud di sini adalah proses penggunaan akal, pikiran panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa”. Berdasarkan pengertian tersebut diatas, dapat diketahui barang maupun jasa”. Berdasarkan pengertian tersebut diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang mengurus, mengamalkan dan mengabdikan diri kepada orang banyak yang mengatakan sebagai suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama.

Dengan demikian pelayanan berarti adalah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktivitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Jadi pelayanan di sini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen. Selanjutnya (Moenir, 2012) menjelaskan bahwa “pelayanan berasal dari kata dasar “pelayan” yang berarti orang yang kerjanya melayani. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang bersifat jasa”. Selanjutnya (Moenir, 2012) menyatakan lebih lanjut bahwa

“Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak”

Pengertian Usaha Mikro Kecil

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) antara lain sebagai berikut :

1. Usaha Mikro, Kriteria kelompok Usaha Mikro adalah industri kecil atau usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000, 00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah)
2. Usaha Kecil; Kriteria Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang 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 yang memenuhi kriteria 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; atau 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. Usaha Menengah; Kriteria Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan 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 kriteria 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 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).

Berdasarkan pengertian tersebut, berarti usaha mikro adalah usaha yang berskala sedang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah). Undang-Undang tersebut menjadi dasar bagi perlindungan usaha masyarakat meliputi antara lain, pemberian subsidi (modal), penutamaan produksi dalam negeri, ataupun penetapan pajak impor. Dalam pelaksanaannya kegiatan perlindungan ini

sering menimbulkan keadaan yang tidak efisien, selalu tergantung pada usaha perlindungan. Perlindungan terhadap usaha mikro tersebut selain pemberian subsidi (modal), juga pembinaan kemitraan yang diharapkan dapat meningkatkan kerja sama usaha mikro dan makro. Dalam hal bantuan permodalan, cenderung disistribusikan pada usaha yang mencapai taraf berdaya tumbuh, sedangkan usaha bertaraf prabina ataupun binaan yang merupakan bagian terbesar usaha ekonomi mikro hanya menerima bantuan yang besarnya tidak seimbang dengan kebutuhan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah tahap hasil penelitian dan pembahasan terkait Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo. Berdasarkan deskripsi hasil penelitian di atas mengenai Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo yang dilihat dari aspek tingkat ketelitian, tanggungjawab, dan inisiatif kerja masih kurang menunjang dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo yang dilihat dari aspek ketelitian masih kurang. Hal ini terjadi karena pegawai/petugas lupa mencantumkan salah satu barcode dari surat yang diterbitkan. Sehingga masyarakat harus kembali ke Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo untuk meminta kepada pegawai/petugas mengisi kembali barcode tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo yang dilihat dari aspek tanggungjawab masih kurang. Hal ini terjadi karena masih adanya pegawai/petugas yang masih lalai dalam pekerjaannya misalnya adanya tugas yang tidak selesai dikerjakan, namun pegawai tersebut hanya menyerahkan kepada temannya sesama pegawai. Sehingga pekerjaan penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil belum dapat diselesaikan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Artinya pelaksanaan tugas penerbitan surat izin usaha di Kantor Camat Dungingi masih ada yang belum dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo yang dilihat dari aspek inisiatif kerja masih kurang. Hal ini terjadi karena pegawai/petugas masih harus menunggu perintah dari pimpinan, pegawai kurang memiliki ide atau gagasan dalam bekerja serta pegawai kurang memahami tupoksi yang diembannya. Kondisi tersebut sangat menghambat penerbitan surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo.

Secara umum berdasarkan hasil analisis penelitian tentang Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Dungingi Kota

Gorontalo yang dilihat dari aspek tingkat ketelitian, tanggungjawab, dan inisiatif kerja masih kurang dan belum menunjang penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dilihat dari aspek tingkat ketelitian masih kurang. Karena pegawai/petugas sering lupa mencantumkan salah satu barcode dari surat yang diterbitkan; Dilihat dari aspek tanggung jawab masih kurang. Karena masih adanya pegawai/petugas yang masih lalai dalam pekerjaannya misalnya adanya tugas yang tidak selesai dikerjakan; Dilihat dari aspek inisiatif kerja masih kurang. Karena pegawai/petugas masih harus menunggu perintah dari pimpinan, Secara keseluruhan penelitian tentang Kemampuan Petugas Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo yang dilihat dari aspek tingkat ketelitian, tanggungjawab, dan inisiatif kerja masih kurang dan belum menunjang penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo.

Untuk itu dapat disarankan perlunya upaya pimpinan untuk selalu memberikan pengarahan dan bimbingan teknis kepada pegawai/petugas, agar pegawai/petugas lebih teliti dalam bekerja; Perlunya pimpinan memberikan penekanan kepada pegawai/petugas agar petugas memiliki tanggungjawab yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang diembannya; Perlunya pimpinan memberikan sugesti kepada bawahannya khususnya pegawai/petugas yang menangani penerbitan Surat Izin Usaha Mikro Kecil, agar pegawai/petugas tersebut memiliki inisiatif kerja yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya; Perlunya masalah yang teridentifikasi dalam penelitian ini seperti tingkat ketelitian yang kurang, tanggungjawab yang kurang dan inisiatif kerja yang kurang dari pegawai/petugas, dapat dijadikan sebagai tolok ukur atau rekomendasi untuk perbaikan kualitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Gie, T. L. (2014). *Etika Administrasi Pemerintahan* (3rd ed.). Universitas Terbuka.
- Iswanto, Y. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Terbuka.
- KBBI. (2016). Arti Kata - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). In *Arti kata Hoax - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*.
- Malayu, H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mas Agung.
- Miranda. (2012). *Audit Sumber Daya Manusia*. Universitas Terbuka.
- Moenir. (2012). *Kinerja Organisasi dan Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Riduwan. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta.

- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*.
- Rivai, A. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 3(1), 231–223. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5291>
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. In *Bumi Aksara*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.

Undang-Undang dan Peraturan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 46 Tahun 2009 tentang Pengecualian kewajiban memiliki SIUP.