



AKUNTABILITAS DALAM KEPENGURUSAN

SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)

(Studi Kasus Sistem *Online Single Submission* Di Kantor Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab TTS, NTT)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S1)

Oleh :

JUMHARANI RAMDAN

21701091166



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

MALANG

2022

RINGKASAN

Jumharani Ramdan, 2022 NPM 21701091166, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Akuntabilitas Dalam Kepengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) (Studi Kasus Sistem *Online Single Submission* Di Kantor Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab TTS, NTT) Dosen Pembimbing I: Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si, Dosen Pembimbing II: Khoiron, S.AP., M.IP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) akuntabilitas proses pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) dengan penerapan layanan *online single submission* dilihat dari transparansi prosedur pelayanan dan responsivitas (2) kendala yang dihadapi oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam pengurusan surat izin usaha terkait informasi prosedur pelayanan dan implementasi informasi pelayanan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu, penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, dengan mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi dilapangan secara menyeluruh. Peneliti juga menggunakan kepercayaan, keteralihan, ketergantungan dan kepastian yang bertujuan untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yakni antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Akuntabilitas dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan dengan menggunakan sistem *online single submission* keterbukaan dalam prosedur pelayanan surat izin usaha sudah cukup bagus, mulai dari keterbukaan terhadap masyarakat, prosedur pelayanan yang sesuai dengan peraturan Bupati, serta responsivitas pegawai terhadap masyarakat. (2) Kendala yang sering dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melayani pengurusan surat izin usaha adalah kurangnya antusias masyarakat atau sikap acuh masyarakat yang beranggapan bahwa informasi yang diberikan tidak penting dalam menerima informasi prosedur pelayanan dan akses transportasi yang kurang memadai juga menjadi kendala bagi masyarakat untuk menerima informasi.

Kata Kunci : Akuntabilitas, *Online Single Submission*, Kendala

SUMMARY

Jumharani Ramdan, 2022 NPM 21701091166, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Accountability in the Management of Trade Business Licenses (SIUP) (Case Study of the Online Single Submission System at the Office of the Investment Office & One-Stop Integrated Service, TTS Regency, NTT) Supervisor I: Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si, Supervisor II: Khoiron, S.AP., M.IP

This study aims to determine (1) the accountability of the trade business license (SIUP) service process with the application of online single submission services in terms of transparency of service procedures and responsiveness (2) obstacles faced by the investment office and one-stop integrated services in the management of business licenses related to service procedure information and service information implementation.

This research method uses a qualitative approach and a descriptive type of research. Qualitative descriptive research method that is, research that intends to understand the phenomenon of what the subject of the study experiences, by getting a clear and real picture of what is happening in the field as a whole. Researchers also use trust, reliability, dependence and certainty aimed at checking the validity of the research data. Data analysis in this study uses three components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that (1) Accountability in the management of trade business licenses using the online single submission system of openness in the business license service procedure was quite good, starting from openness to the community, service procedures in accordance with regent regulations, and employee responsiveness to the community. (2) The obstacles that are often faced by the Investment and One-Stop Integrated Services Office in serving the management of business licenses are the lack of enthusiasm of the community or the indifferent attitude of the public who think that the information provided is not important in receiving information on service procedures and inadequate transportation access is also an obstacle for the public to receive information.

Keywords : *Accountability, Online Single Submission, Constraints*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Negara di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat yang sering terlihat. Pelayanan publik oleh instansi pemerintahan menjadi sorotan utama oleh beberapa kalangan masyarakat, perbaikan terus dilakukan guna memperbaiki kualitas dan citra instansi pemerintah dalam pelayanan publik, salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena itu organisasi pemerintah sering disebut pelayan masyarakat (*public servant*). Dengan kata lain, bahwa pemerintah pada hakekatnya merupakan pelayan masyarakat. Melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab dan perwujudannya adalah akuntabilitas publik.

Menurut Halim (2012:20) akuntabilitas dalam arti luas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban serta menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum atau pimpinan organisasi kepada pihak yang lain yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban dan keterangan. Akuntabilitas juga merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi

organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik.

Menurut Dwiyanto (2002:51) konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target.

Akuntabilitas publik merupakan salah satu prinsip pelayanan publik untuk terciptanya penyelenggaraan pemerintah yang baik. Pemerintah yang menerapkan prinsip akuntabilitas berarti pemerintah tersebut dapat mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang dilakukannya. Kemudian masyarakat memiliki tanggung jawab untuk selalu ikut dalam mengontrol kegiatan pemerintah agar tercapainya tujuan bersama.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik, merujuk pada pertanggungjawaban pemerintah dalam mengambil tindakan yang dilakukan baik dalam pengambilan keputusan maupun pelaksanaan kebijakan-kebijakan dalam masyarakat, tanggungjawab pemerintah dapat dilihat dalam bentuk pelayanan publik. Pelayanan yang akuntabel merupakan ukuran yang menunjuk seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau normal eksternal dalam masyarakat atau *stakeholder*.

Dijelaskan dalam buku *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja Dan Anggaran* bahwa Akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban

kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang atau sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi (Rasul 2002:8).

Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berpedoman pada keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dijelaskan melalui petunjuk yang lebih teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Memuat pentingnya penyelenggaraan publik yang harus dipertanggungjawabkan. Tanggungjawab tersebut meliputi akuntabilitas kinerja, akuntabel biaya, dan akuntabilitas hasil pelayanan publik.

Pelayanan publik yang menjadi sorotan dari pemerintah daerah saat ini adalah perizinan. Perizinan merupakan salah satu dari banyaknya pelayanan publik, dan merupakan salah satu bentuk pelayanan saat ini yang banyak digunakan di Kabupaten Timor Tengah Selatan. Pelayanan perizinan di kabupaten Timor Tengah Selatan dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Surat izin usaha perdagangan yang selanjutnya disebut SIUP adalah surat yang wajib dimiliki seseorang untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Surat izin usaha perdagangan merupakan surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dibidang perdagangan dan jasa. Surat izin usaha perdagangan (SIUP) diberikan kepada pengusaha, baik perseorangan, firma, CV, PT, koperasi maupun BUMN. Surat izin ini adalah surat yang diresmikan

oleh instansi pemerintah. Surat ini wajib dimiliki sebagai bukti pengesahan dari bisnis atau usaha yang dijalankan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi.

Pelayanan atas permohonan perizinan satu pintu yang disusun berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No.24 Tahun 2006 mengenai pedoman pelayanan terpadu satu pintu. Dalam peraturan ini pelayanan permohonan perizinan dan non-perizinan dilakukan oleh perangkat daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kemudian peraturan Bupati Timor Tengah Selatan Nomor 9 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Fenomena yang terjadi saat ini di daerah Timor Tengah Selatan, tepatnya dikalangan para pengusaha atau para pedagang adanya masalah dengan usaha perizinan. Tak hanya masyarakat yang mempunyai usaha kecil baru mulai mengurus perizinan, itupun jika adanya bantuan modal dari pemerintah atau sumber lainnya, atau pada saat akan mengajukan kredit kepada lembaga keuangan. Ketika masyarakat mulai mengurus izin dan mengetahui dan mengetahui adanya persyaratan yang cukup banyak dan juga waktu yang

diberikan sangat singkat, maka masyarakat mulai mempunyai persepsi bahwa pemerintah daerah tidaklah ramah terhadap masyarakat kecil.

Dijelaskan dalam Tribunnews Kupang tahun 2020 "Berdasarkan peraturan Bupati Timor Tengah Selatan Nomor 9 Tahun 2019 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kupang akan menangani 91 jenis perizinan dari 11 SKPD. 11 SKPD di antaranya Dinas Kebersihan Kab Timor Tengah Selatan dan Lingkungan Hidup Kab Timor Tengah Selatan, Dinas Kesehatan Kab Timor Tengah Selatan, Dinas Pendidikan Kab Timor Tengah Selatan, dan Kesbangpol Kab Timor Tengah Selatan. DPMPTSP Kota Kupang sekarang sedang mengurus dan menyiapkan SOP 91 perizinan yang akan menjadi kewenangan DPMPTSP Kab Timor Tengah Selatan. Langkah Ini merupakan bagian dari sistem *online single submission* demi pelayanan yang baik, berkualitas dan transparan. Namun berbagai keluhan datang dari masyarakat yang menganggap pelayanan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sampai saat ini belum menunjukkan keefektifan dari pelayanan . Tidak hanya itu masyarakat pun menuntut tanggungjawab dan wewenang dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”

Seperti yang dijelaskan dalam tribunnews bahwa penerapan *online single submission*, yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat namun berbanding terbalik dengan yang telah terjadi, masyarakat masih belum puas dengan pelayanan, dan meminta pertanggungjawaban dari

kepala dinas. Yang dimana jika dilihat akuntabilitas pelayanan dinilai masih kurang efektif.

Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara, Per Unit Pelayanan dan Per Unsur Pelayanan sebagai berikut :

Tabel. 1.1

Indeks kepuasan Masyarakat Tahun 2019

No.	Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan	IKM/Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Rata Rata Skala (4)	IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3,46	0,1111	0,38	87,85
U2	Prosedur Pelayanan	3,31	0,1111	0,36	
U3	Waktu Pelayanan	3,27	0,1111	0,36	
U4	Biaya / Tarif	3,45	0,1111	0,38	
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,4	0,1111	0,37	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,46	0,1111	0,38	
U7	Perilaku Pelaksana	3,61	0,1111	0,40	
U8	Maklumat Pelayanan	3,83	0,1111	0,42	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	0,1111	0,42	
	Jumlah	31,63	0,1111	3,51	

Sumber : <http://DDPMPTSP.nttprov.go.id/berita/hasil-survey-indeks-kepuasan-masyarakat-triwulan-ii-tahun-2019/>

Dari hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT untuk Triwulan II Tahun 2019 sebesar **87,85** yang setelah dikonversikan ke nilai IKM menjadi (kategori A) dengan predikat kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik, dari rata-rata selama periode April sampai dengan Juni 2019.

Sehubungan dengan uraian diatas yang juga dilatarbelakangi oleh permasalahan dan fenomena yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Akuntabilitas dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan (Studi Kasus Kantor Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab TTS, NTT)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana akuntabilitas proses pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan penerapan layanan *online single submission* ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat melayani pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP) ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui akuntabilitas proses pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan penerapan layanan *online single submission*
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat melayani pengurusan surat izin usaha perdagangan (SIUP)

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dalam memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik khususnya mengenai gambaran pelayanan surat izin usaha perdagangan (SIUP).
 - b. Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya untuk memperdalam penelitian mengenai yang terjadi pada pelayanan publik khususnya pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan
 - c. Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, serta menjadi bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai gambaran pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
2. Manfaat Praktis
 - a. Dapat dijadikan bahan acuan pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pelayanan birokrasi, khususnya pada pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan bermanfaat sebagai pedoman untuk penelitian berikutnya yang sejenis mengenai transparansi dan akuntabilitas dalam pengurusan surat izin usaha (SIUP).

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Akuntabilitas dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan dengan menggunakan sistem *online single submission* dilihat dari transparansi, prosedur dan responsivitas bahwa keterbukaan dalam prosedur pelayanan surat izin usaha perdagangan dan kebutuhan dalam mengenali kebutuhan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penerapan akuntabilitas pengurusan surat izin usaha perdagangan dinilai sudah cukup bagus mulai dari keterbukaan terhadap masyarakat, prosedur pelayanan yang sesuai dengan peraturan Bupati, serta responsivitas pegawai terhadap masyarakat.
2. Kendala yang sering dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melayani pengurusan surat izin usaha adalah kurangnya antusias masyarakat atau sikap acuh masyarakat yang beranggapan bahwa informasi yang diberikan tidak penting dalam penerimaan informasi prosedur pelayanan yang tidak diketahui oleh masyarakat tak hanya itu akses transportasi yang kurang memadai juga menjadi kendala bagi masyarakat untuk menerima informasi.

3. Implementasi informasi pelayanan pengurusan surat izin usaha perdagangan yang dilakukan atau yang telah direncanakan dan disusun telah dilakukan sesuai dengan apa yang telah direncanakan namun terdapat kendala dalam melaksanakan perencanaan yang telah dibuat seperti komunikasi antara dinas penanaman modal dan masyarakat yang masih kurang.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian terhadap Akuntabilitas Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Timor Tengah Selatan, maka diajukan saran sebagai berikut :

1. Akuntabilitas dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan dengan menggunakan sistem *online single submission* dilihat dari transparansi, prosedur dan responsivitas, dinilai sudah cukup bagus, namun lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat berjalan dengan efektif tanpa adanya kendala yang menghambat proses kerja *Online Single Submission* (OSS).
2. Untuk kendala yang dihadapi diharapkan kepada pemerintah agar meningkatkan cara penyampain informasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima informasi dengan baik, untuk kendala transportasi sendiri pemerintah sebaiknya lebih memperhatikan kondisi daerah atau desa.
3. Implementasi atas perencanaan yang telah dibuat sebaiknya diperhatikan kembali sesuai dengan keadaan masyarakat agar



komunikasi yang dilakukan dapat dilakukan lebih baik lagi,
sehingga membantu pemerintah dalam mengimplementasikan
informasi prosedur pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- Dwiyanto, A. 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Abdul Halim. 2012, *Akuntansi Sektor Publik Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kumorotomo, Wahyudi (2008). *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa pada masa transisi* . Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Lalolo, Krina 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas,, Transparansi & Partisipasi*. Jakarta : Sekretariat Good Public Governanccce Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Lijan, dkk. (2006) *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Penerbit UUP STIM YKPN.
- Mardiasmo. 2014. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Moelong, L.J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Nurdin Usman, 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta Grasindo
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif.
- Rasul, Syahrudin. 2002. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja Dan Anggaran*. Jakarta : Detail Rekod.
- Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- SANKRI. 2004. *Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Santosa, Pandji 2008 *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : Refika Aditama

Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Skripsi

Andi Atmi Nurul Suci (2015). *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Prosedur Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang)*. Skripsi. Makassar : Universitas Hasanuddin

Erwin Hotmartupa Sitanggang (2018). *Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (S-Imb) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dispm & Pptsp) Kabupaten Samosir*. Skripsi. Medan : Universitas Sumatera Utara

Hajrah (2020). *Akuntabilitas Proses Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Kabupaten Bulukumba*. Skripsi. Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.

Meliani Ginting (2020). *Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Bagi Pelayanan Izin Usaha (Studi Di Kantor Camat Medan Baru)*. Skripsi. Medan : Universitas Sumatera Utara.

Sukmawati (2016). *Akuntabilitas Proses Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Kota Makassar*. Skripsi. Makassar : Universitas Hasanuddin

Website

http://bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=show_detail&id=13006 (Diakses 13 Juni 2021)

<http://dDPMPTSP.nttprov.go.id/berita/hasil-survey-indeks-kepuasan-masyarakat-triwulan-iii-tahun-2020/> (Diakses 17 Juni 2021)

<https://oss.go.id/>