

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah

Pelayanan publik menjadi perhatian serius Pemerintah, karena Pemerintah mempunyai keharusan dan kewajiban untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara negara. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaanya. Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih dinilai rendah oleh masyarakat penggunaanya. Berbagai keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik yang dikelola pemerintah masih sering terdengar.¹ Menurut Ismail Mohamad yang dikutip hardiyansyah dalam bukunya “Kualitas Pelayanan Publik”, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, bahwa permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia pelaksana pelayanan dan kelembagaannya.²

¹ Lembaga Administrasi Negara, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta, 2003

²Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Penerbit Gava Media, Yogyakarta, 2011, hal 86

Permasalahan yang timbul dalam pelayanan publik sering mengakibatkan kualitas produk layanan belum dapat memuaskan penggunanya. Selama ini masyarakat tidak diposisikan sebagai subyek dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka keluhan masyarakat tidak dianggap penting. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan, saran, aspirasi dari masyarakat pengguna layanan. Sehingga pelayanan dilaksanakan apa adanya tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu. Kelemahan lain dari penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah kurang informatifnya penyelenggaraan pelayanan publik. Informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang seharusnya diterima oleh masyarakat kadang tersendat atau bahkan tidak diberikan sehingga masyarakat kurang paham adanya suatu pelayanan publik, standart pelayanan apa yang harus diberikan dan hak hak apa saja yang dimiliki oleh masyarakat. Selain itu permasalahan lain yaitu kurang koordinasi dalam pelayanan publik sehingga sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara instansi pelayanan yang satu dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

Melihat berbagai permasalahan pelayanan publik tersebut maka Pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang selanjutnya disahkannya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.³ Maka pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah mempunyai kewajiban menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya.

Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah ditegaskan bahwa Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Namun dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik (SKPD) kebanyakan kualitas pelayanannya masih kurang memadai. Hal ini disebabkan rendahnya profesionalisme petugas pelayanan dan terbatasnya Sumber Daya Manusia petugas pelayanan.

³Undang Undang Reublik Indonesia Nomor: 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik dibagi tiga, pertama Pelayanan Administrasi, Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik seperti KTP, SIM, Akta Catatan Sipil, Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan, kedua Pelayanan Barang, Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik seperti air bersih, telpon, listrik, ketiga Pelayanan Jasa, Pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti pendidikan, kesehatan, jasa transportasi, perbankan.

Di Pemerintah Daerah, pelayanan publik dilaksanakan oleh Satuan Penyelenggara Pelayanan Publik (SKPD) yang dalam melayani masyarakat dilaksanakan oleh Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam era reformasi dewasa ini, tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang berkualitas, cepat, pasti, adil, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Adanya tuntutan masyarakat yang besar akan adanya suatu pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang cepat, adil, pasti, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, Pemerintah Kota Yogyakarta membentuk Dinas Perizinan Kota Yogyakarta pada tahun 2005, dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2005 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan Dan Tugas Pokok Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, yang mulai

operasional mulai 2 Januari 2006, sebagai wujud dari pengembangan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang telah ada sejak tahun 2000. Pembentukan Dinas Perizinan untuk mengurangi overlapping dalam proses pengurusan perizinan, agar semua pengurusan perizinan dapat dikelola dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga masyarakat yang akan mengurus izin cukup di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Dalam perkembangan Dinas Perizinan diperbarui dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan Dan Tugas Pokok Dinas Daerah.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta melayani 31 jenis izin sesuai Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 Tahun 2014. Dari 31 izin yang 4 diserahkan ke DIY, sehingga tinggal 27 izin yang ditangani Dinas Perizinan. Dan yang menjadi obyek penelitian adalah Izin Gangguan atau HO (Hinder Ordonantie). Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah, Gangguan adalah segala perbuatan dan/atau kondisi yang tidak menyenangkan atau mengganggu kesehatan, keselamatan, ketentraman dan/atau kesejahteraan terhadap kepentingan umum secara terus menerus.⁴ Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa setiap kegiatan usaha baik usaha besar maupun kecil dipastikan menimbulkan gangguan baik gangguan besar maupun gangguan kecil.

⁴Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah

Di Pemerintah Kota Yogyakarta Izin Gangguan (HO) diatur dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2005 Tentang Izin Gangguan. Di Kota Yogyakarta sesuai pasal 2 ayat 1 Perda Nomor 2 Tahun 2005, “setiap orang pribadi atau badan yang mendirikan tempat usaha di wilayah daerah wajib memiliki izin yang ditetapkan oleh walikota atau pejabat yang ditunjuk”. Pejabat yang ditunjuk dalam hal ini Kepala Dinas Perizinan, Izin Gangguan berlaku selama 5 tahun dan harus diperpanjang setiap 5 tahun, Izin diberikan dalam bentuk Surat Izin atas nama pemohon, Setiap pemberian Surat Izin disertai Tanda Izin Gangguan yang wajib ditempel di tempat usaha dan mudah dilihat umum, surat izin memuat ketentuan ketentuan yang wajib dipenuhi/dipatuhi oleh pemegang izin.⁵

Dalam Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan DI Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang dilaksanakan oleh pejabat dan petugas pelayanan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan, Sarana dan Prasarana Kerja, Regulasi /peraturan yang berlaku. Faktor faktor tersebut berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan izin gangguan dan saling mengkait. Sumber Daya Manusia nya bagus, Regulasi/ Peraturan lengkap tanpa didukung Sarana dan Prasarana yang baik, pelayanan tidak akan bagus. SDM baik, Sarana dan Prasana Kerja baik tanpa didukung Regulasi/Peraturan yang cukup, pelayanan juga kurang baik dan seterusnya.

⁵Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2005 tentang Izin Gangguan

Berdasarkan uraian di atas penulis mengambil judul:

“Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut yang telah dikemukakan di atas, Maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2016 ?
2. Apa Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Izin Gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2016 ?

C. Tujuan Penelitian

Melihat dari perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memperoleh penjelasan pelaksanaan pelayanan izin gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dan peningkatan pelaksanaan pelayanan Izin Gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
3. Bagi penulis dapat memberikan manfaat pengembangan wawasan dan menerapkan teori yang diperoleh di fakultas ke dalam praktek nyata
4. Bagi masyarakat/pihak lain dapat mengetahui pelaksanaan pelayanan izin gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

Dalam Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan DI Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang dijadikan obyek penelitian ada beberapa indikator dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan yang dilaksanakan oleh pejabat, petugas pelayanan dan masyarakat pemohon izin gangguan. Untuk membahas penelitian tersebut dibutuhkan landasan/kerangka teori yang akan menjelaskan fenomena yang akan diteliti sesuai judul dan permasalahan yang telah dirumuskan. Maka dalam penelitian ini penulis akan menyampaikan serangkaian teori sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik.

Dalam Ilmu Pemerintahan menurut Inu Kencana syafiie dalam bukunya Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia , Pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat, rasa puas masyarakat terpenuhi apabila apa yang diberikan sesuai yang diharapkan, seperti pembuatan KTP, SIM, IMB dan lain-lain, yang dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya relatife murah serta mutu yang baik. Jadi pelayanan terdiri tiga unsur pokok sebagai berikut:

1. Biaya pelayanan relatif harus lebih rendah.
2. Waktu pelayanan untuk mengerjakan relatif cepat.
3. Mutu pelayanan yang diberikan relative lebih bagus ⁶

Maka pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat diharapkan waktu pelayanan yang cepat , biaya pelayanan murah tidak ada pungutan liar dan mutu pelayanan harus dijaga dan ditingkatkan kualitasnya.

Menurut Gronroos sebagaimana yang dikutip Ratminto dan Winarsih dalam bukunya Manajemen Pelayanan, pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal, bahwa: Pelayanan publik adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang

⁶Inu Kencana Syafiie, Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI), Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hal 116-117.

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁷

Sedangkan menurut Lijan Poltak Sinambela dkk, mengemukakan dalam bukunya Reformasi Pelayanan publik, Teori, Kebijakan dan Implementasinya, bahwa : Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terkait dalam suatu produk secara fisik.⁸

Menurut Junianto ridwan dan Achmad sodik sudrajad dalam bukunya Hukum Administrasi Negara dan kebijakan Pelayanan Publik, mengatakan bahwa: Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁹

Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun perusahaan/ swasta kepada pengguna pelayanan yang dalam pemberiannya tidak pandang bulu tidak pilih kasih, sehingga pengguna layanan tidak merasa dirugikan dan mendapatkan kepuasan.

⁷Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hal 2

⁸Sinambela Poltak lijan dkk, Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan implementasi, Bumi aksara, Jakarta, 2006

⁹Juniarso Ridwan dan Achmatd Sodik sudrajat, Hukum administrasi negara dan Kebijakan Pelayanan public, Nuansa, Bandung, 2009

Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara, Pelayanan Publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat dan daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.¹⁰

Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik/ umum adalah: Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan dengan disahkannya Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka yang dipakai sebagai pedoman pelayanan publik adalah Undang Undang tersebut.

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. 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

¹⁰Khafidsociality.blogspot.id/2011/07/ Pelayanan publik.htm

dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹¹

Dari Pengertian pengertian tentang Pelayanan Publik tersebut di atas, bahwa pelayanan publik diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik baik instansi pemerintah maupun swasta kepada masyarakat pengguna layanan sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga masyarakat pengguna layanan merasa puas, baik pelayanan administrasi, barang dan jasa.

a. Jenis pelayanan publik.

Ada tiga jenis pelayanan publik atau pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dalam buku Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dalam Implementasinya, karangan Hardiyansyah, bahwa Pelayanan umum terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Nomor Kendaraan

¹¹Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan, Paspor dan sebagainya.

2) Pelayanan Barang.

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3) Pelayanan Jasa.

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan social).¹²

Sedangkan jenis jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) yang dikutip Hardiyansyah dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Indikator dan Implementasinya ada 5 jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas tugas umum

¹²Hardiyansyah, op cit, hal. 23

pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian.

2. Pelayanan Pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini antara lain penyediaan jalan jalan, jembatan jembatan, pelabuhan pelabuhan
3. Pelayanan Utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
4. Pelayanan Sandang, Pangan dan Papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan Kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan kegiatan sosial kemasyarakatannya, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.¹³

¹³Ibid. hal. 24

Dari jenis pelayanan tersebut, jenis pelayanan yang menjadi obyek penelitian ini masuk kelompok pelayanan administrasi dan masuk kelompok pelayanan pemerintahan

2. Penyelenggara Pelayanan Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik.

Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik, untuk dapat terselenggara pelayanan publik, dibutuhkan:

- a. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam Penelitian ini, sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, yang melayani 27 jenis perizinan termasuk Izin Gangguan.

- b. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Untuk dapat terselenggara pelayanan publik dibutuhkan pelaksana atau petugas pelayanan publik. Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, jumlah pegawai keseluruhan ada 84 orang, yang pekerjaannya saling mengkait, untuk Izin Gangguan dilaksanakan oleh petugas front

office, back office, petugas lapangan dan petugas administrasi, yang dilaksanakan bersama izin yang lain, yang serumpun (Izin Gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan, Izin Usaha Industri, Tanda Daftar Industri dan Tanda Daftar Perusahaan)

3. Izin Gangguan

Izin Gangguan atau Izin Undang Undang Gangguan sebagaimana diatur dalam Hinder ordonantie Staatblad Tahun 1926 Nomor 226 yang telah diubah dan ditambah terakhir dengan Staatblad Tahun 1940 Nomor 450, mewajibkan semua perusahaan untuk memiliki Izin Gangguan. Hal ini disebabkan hampir semua usaha betapapun kecilnya akan menimbulkan dampak terhadap lingkungan sekitarnya. Izin Gangguan peninggalan belanda, yang sampai saat ini lebih dikenal izin HO (Hinder Ordonnantie).

Pemerintah Kota Yogyakarta sampai saat ini masih menggunakan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2005 tentang Izin Gangguan, sebagai Pedoman dan acuan diterbitkannya Izin Gangguan, kendati saat ini telah diterbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan Di Daerah, yang pada prinsipnya ketentuan yang diatur masih sama dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor: 2 Tahun 2005 tentang Izin Gangguan, perbedaannya pada masa berlaku, dalam Peraturan Daerah Izin Gangguan berlaku selama 5 tahun, dalam Peraturan Menteri Dalam

Negeri, dalam pasal 15, Izin Gangguan berlaku selama perusahaan melakukan usahanya. Pemerintah Kota Yogyakarta baru akan melaksanakan Perubahan Peraturan Daerah mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri.

a. Pengertian Gangguan, Izin Gangguan

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan Di Daerah Bab I, pasal 1 ayat 2, bahwa yang dimaksud Gangguan adalah: Segala perbuatan dan/atau kondisi yang tidak menyenangkan atau mengganggu kesehatan, ketentraman dan atau kesejahteraan terhadap kepentingan umum secara terus menerus.¹⁴ Sedangkan Izin Gangguan, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor: 2 Tahun 2005 tentang Izin Gangguan, Bab I, pasal 1 ayat 5.

Izin Gangguan yang selanjutnya disebut Izin adalah pemberian izin tempat usaha kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan.¹⁵ Dan berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 dalam Bab, pasal 1 ayat 3.

Izin Gangguan yang selanjutnya disebut izin adalah pemberian izin tempat usaha/kegiatan kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian

¹⁴Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 27 Tahun 2009

¹⁵Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2005

dan gangguan, tidak termasuk tempat usaha/kegiatan yang telah ditentukan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.¹⁶

Setiap Usaha, betapapun kecilnya kegiatan usaha akan menimbulkan dampak terhadap lingkungan sekitar. Di Pemerintah Kota Yogyakarta mulai diberlakukannya Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 1999 Tentang Izin Gangguan, tidak ada lagi Surat Izin Tempat Usaha (SITU) karena dianggap setiap usaha akan menimbulkan gangguan, baik gangguan kecil, menengah dan besar.

b. Perizinan

Perizinan/izin merupakan hal yang penting, yang merupakan legalitas suatu usaha/kegiatan yang harus dipunyai oleh pengusaha atau orang yang memiliki usaha, tanpa memiliki izin tidak akan berkembang usahanya, tidak akan mendapat kepercayaan dari masyarakat dan lembaga keuangan. Kegiatan usaha tanpa izin, melanggar Peraturan Daerah. Pengusaha atau orang yang berusaha tidak akan tenang, karena sewaktu waktu akan ditertibkan oleh Satuan Polisi Pamong Projo sebagai Penegak Peraturan Daerah, Dinas Ketertiban Kota Yogyakarta.

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor: 2 Tahun 2005 tentang Izin Gangguan Bab II pasal 1, “Setiap orang pribadi atau badan yang mendirikan tempat usaha di wilayah daerah wajib memiliki izin yang ditetapkan oleh walikota atau pejabat yang

¹⁶Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 27 Tahun 2009

ditunjuk”. Di Pemerintah Kota Yogyakarta perizinan kewenangannya dilimpahkan ke Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Untuk Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan di Pemerintah Kota Yogyakarta, diatur dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 41 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2005 Tentang Izin Gangguan, antara lain menjelaskan nama jenis usaha, penggolongan jenis usaha, jenis dokumen untuk mengelola lingkungan bagi masing masing jenis usaha, mekanisme penutupan tempat usaha.

Izin Gangguan hanya berlaku untuk 1 (satu) jenis usaha, izin berlaku untuk jangka waktu 5 tahun dan harus diperpanjang setiap 5 tahun, Izin diberikan dalam bentuk Surat Izin atas nama pemohon, Setiap pemberian Surat Izin disertai Tanda Izin Gangguan yang wajib ditempel di tempat usaha dan mudah dilihat umum, surat izin memuat ketentuan ketentuan yang wajib dipenuhi/dipatuhi oleh pemegang izin.

Pemohon izin Gangguan, masyarakat yang akan mengajukan izin gangguan, harus mengajukan permohonan tertulis kepada Walikota atau pejabat yang ditunjuk, di Kota Yogyakarta ditujukan kepada Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, dengan menggunakan formulir yang disediakan dan dilampiri:

- a. Foto copy KTP pemohon
- b. Dokumen untuk mengelola lingkungan hidup

- c. Foto copy Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- d. Denah tempat usaha dan gambar situasi (site plan) tempat usaha yang jelas
- e. Fotocopy Akte Pendirian bagi perusahaan yang berbadan hukum
- f. Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tempat, jika tempat usaha tersebut bukan miliknya sendiri
- g. Persetujuan dari pemilik rumah/tanah dan tetangga sekitarnya terhadap usaha yang akan dilaksanakan dengan diketahui oleh pejabat wilayah setempat.¹⁷

c. Sistem dan Prosedur/Mekanisme Perizinan

Pelaksanaan Pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Sistem dan Prosedurnya di atur dengan Keputusan Kepala Dinas Perizinan kota Yogyakarta Nomor 47/KEP/DINZIN/2011 tentang Penetapan Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan Pada Dinas Perizinan kota Yogyakarta.

Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta antara izin yang satu dan izin yang lain sama, hanya ada perbedaan antara izin yang memerlukan Penelitian lapangan dan tidak memerlukan penelitian lapangan. Izin Gangguan (HO) termasuk izin yang memerlukan penelitian lapangan.

¹⁷Perda Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2005

d. Retribusi Izin Gangguan

Izin Gangguan yang diterbitkan ada retribusinya, yang semula diatur dalam Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 7 Tahun 1999 tentang Retribusi Izin Gangguan dan diperbarui dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 3 tahun 2012 tentang Perizinan tertentu (Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan).

Besarnya Retribusi izin Gangguan ditentukan oleh luasnya tempat usaha yang digunakan/pendukungnya, besarnya nilai faktor yang terdiri indeks lingkungan, indeks lokasi dan indeks gangguan, serta ditentukan tarif dasar, berdasarkan keluasan tempat usaha.

e. Pengawasan

Izin Gangguan yang telah diterbitkan oleh Dinas Perizinan, diawasi operasionalnya, apa dilaksanakan sesuai izin yang diberikan atau tidak sesuai, antara lain keluasan izin yang diberikan, peruntukan kegiatan usaha apa sesuai izin yang diberikan, penyediaan ruang terbuka hijau (RTH) sesuai izin yang diberikan.

4. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan (HO)

Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik, dapat dikemukakan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, disamping diperlukan berbagai kebijakan pemerintah berupa peraturan perundang

undangan/regulasi juga diperlukan dukungan SDM baik dari sisi aparatur maupun masyarakat secara umum, yang dapat memahami dan menyadari tentang berbagai aspek pelayanan publik.¹⁸ Menurut Mulyadi dalam bukunya Mengharapkan Pelayanan Publik yang optimal yang dikutip Hermansyah dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik ditentukan oleh faktor internal seperti perilaku kepemimpinan birokrasi dan perlengkapan sarana dan prasarana kerja, dan faktor eksternal seperti persepsi, sikap nilai-nilai organisasi dan sentimen masyarakat terhadap kinerja aparat birokrasi.¹⁹

Dari teori tersebut penulis mengambil tiga unsur yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu SDM/ pelaksana pelayanan, Sarana dan prasarana kerja, Regulasi/Peraturan perundang-undangan. Ketiga unsur tersebut saling melengkapi, tanpa salah satu unsur tidak akan berjalan dengan lancar dan baik

Pelaksanaan Pelayanan Izin gangguan (HO) di Dinas Perizinan berdasarkan teori tersebut, ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan, sebagai berikut:

1) Sumber Daya Manusia,

Petugas pelaksana pelayanan izin gangguan kemampuan, kompetensi dan kuantitas SDM mempengaruhi pelaksanaan pelayanan

¹⁸LAN, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Op.cit hal 4

¹⁹Hermansyah op.cit, hal 87

izin gangguan baik dari sisi waktu dan kualitas pelayanan (mudah, pasti, adil, transparan dan akuntabel).

2) Sarana dan Prasarana Kerja

Pelaksanaan pelayanan izin gangguan dibutuhkan sarana dan prasarana kerja yang memadai, komputer, printer dengan spesifikasi yang baik, sarana kendaraan dinas untuk peninjauan lapangan yang cukup, sarana komunikasi yang cukup dan peralatan lain yang mendukung proses perizinan akan mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan

3) Regulasi Perizinan

Dasar hukum, regulasi perizinan gangguan, untuk menerbitkan izin gangguan, dibutuhkan regulasi, aturan yang jelas, dari Undang Undang, Peraturan Menteri Dalam Negeri , Peraturan Daerah, Peraturan Walikota dan Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Persyaratan Izin harus lengkap, jika tidak terpenuhi misal belum memiliki IMB, alas hak/sertifikat tanah belum jelas, akan mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan.

Menurut Tjiptono yang dikutip hardiyansyah dalam bukunya “Kualitas Pelayanan Publik”, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, ada beberapa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu :

- a) Ketepatan Waktu Pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

- b) Akurasi Pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c) Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d) Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi.
- f) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain lain.²⁰

Pelaksanaan pelayanan izin gangguan berdasarkan teori tersebut, dipilih 4 (empat) indikator yang dipakai untuk mengukur kualitas dalam proses pelayanan izin gangguan, terdiri dari:

- a) Ketepatan Waktu Pelayanan
- b) Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.
- c) Akurasi Pelayanan, bebas dari kesalahan
- d) Pendukung pelayanan.

Sedangkan 2 (dua) indikator:

1. Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan
2. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Tidak dipakai dalam penelitian ini, karena kesulitan mengukurnya.

²⁰ Hardiyansyah, Op.Cit.hal 148

F. Definisi Konseptual

1. Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik baik instansi pemerintah maupun swasta yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat pengguna layanan sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga masyarakat pengguna layanan merasa puas, baik pelayanan administrasi, barang dan jasa.

Dalam penelitian ini Pelayanan (izin gangguan) dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan/keperluan masyarakat pemohon izin gangguan sesuai ketentuan yang berlaku yang diselenggarakan organisasi penyelenggara pelayanan publik (Dinas Perizinan) dan ditujukan untuk memberikan kemudahan dan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2. Penyelenggara Pelayanan Publik dan Pelaksana Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan Publik adalah institusi/ instansi penyelenggara pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang undangan, yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

3. Izin Gangguan

Izin Gangguan yang selanjutnya disebut Izin adalah pemberian izin tempat usaha kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan

4. Faktor Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan

Faktor faktor yang berpengaruh adalah faktor faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik (Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)

G. Definisi Operasional

Definisi Operasional Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan Di Dinas Perizinan. Ada beberapa Indikator Pelayanan Izin Gangguan :
 - a. Ketepatan Waktu Pelayanan.
 - b. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.
 - c. Akurasi Pelayanan, bebas dari kesalahan.
 - d. Pendukung pelayanan

2. Faktor Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan.

Faktor faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan adalah:

- a. Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan.
- b. Sarana dan Prasarana Kerja
- c. Regulasi /Peraturan yang berlaku

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan adalah penelitian empiris/keadaan nyata, penelitian untuk memperoleh data primer dari observasi dan wawancara dari pejabat, petugas pelayanan dan masyarakat pemohon izin gangguan, disamping data sekunder dan data pendukung lainnya.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

a. Subyek Penelitian

Subyek yang digunakan untuk memperoleh data data yang berkaitan dengan penelitian adalah pejabat , pelaksana/petugas yang berkaitan langsung dengan proses pelaksanaan pelayanan izin gangguan dan masyarakat pemohon izin gangguan.

b. Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan yang diselenggarakan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan baik melalui:

- 1) Observasi/pengamatan langsung ke obyek penelitian
- 2) Wawancara langsung dengan para pejabat dan petugas yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan izin gangguan di Dinas Perizinan kota Yogyakarta dan masyarakat pemohon izin gangguan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek yang diteliti, data ini dapat diperoleh dari buku, dokumen, laporan, arsip dari dinas,dan buku buku serta laporan-laporan dari Instansi yang terkait.

I. Teknik Pengumpulan Data

Untuk Teknik pengumpulan data ada beberapa cara yang dapat ditempuh. Menurut Prof. Dr. Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, maka Teknik Pengumpulan Data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan)

dan gabungan ketiganya.²¹ Dalam penelitian ini sesuai judul penelitian Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan:

a. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepala para pejabat, petugas pelaksana pelayanan izin gangguan dan pemohon izin gangguan dengan membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu sehingga pertanyaan bersifat sistematis dan terarah pada pokok permasalahan.

b. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data di lapangan dengan cara mengamati secara langsung yang terjadi di lapangan kemudian mencatat perilaku dan apa yang terjadi di lapangan sesuai keadaan yang sebenarnya.

c. Dokumentasi

Teknik Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan data sekunder yang sudah tersedia, berupa buku buku, dokumen dokumen, arsip arsip dan laporan laporan serta Profil Dinas Perizinan kota Yogyakarta.

J. Teknik Analisa Data

Teknik Analisa Data yang digunakan adalah Analisa data secara deskriptif kualitatif.

²¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2014

Data data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pejabat, petugas pelayanan izin gangguan, dalam penelitian ini akan dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan cara data yang terkumpul akan digambarkan dalam bentuk penguraian kalimat agar memperoleh kejelasan yang utuh dari data yang diteliti. Metode analisis data deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang menjelaskan obyek penelitian berdasarkan fakta fakta sebagaimana adanya. Dari data data tersebut, penulis akan menganalisa dengan menggunakan data kualitatif, yaitu dengan menyeleksi data data yang diperoleh untuk dicari data yang bersifat khusus dan relevan dengan permasalahan yang dibahas. Dalam mengumpulkan dan menganalisa data, cara berfikir yang bersifat umum, kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.