

BAB III.

PELAKSANAAN PELAYANAN IZIN GANGGUAN DI DINAS

PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA

A. Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Dalam Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta diambil 4 (empat) Indikator yang mempengaruhi Proses Pelayanan Izin Gangguan. Berdasarkan data data hasil penelitian dari hasil wawancara dengan pejabat, petugas pelayanan dan pemohon izin gangguan berkaitan 4 indikator yang mempengaruhi proses izin gangguan yang terdiri dari:

- Kepala Bidang Pelayanan
- Kepala Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja
- Kepala Bidang Data dan Sistem informasi
- Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian
- Petugas Front Office/petugas di depan
- Petugas Back Office yang menangani penelitian lapangan
- Petugas Back Office yang menangani administrasi perizinan
- Masyarakat pemohon izin gangguan

Dari data hasil wawancara dengan pejabat dan petugas pelayanan izin gangguan, dianalisa secara deskriptif kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu Pelayanan Perizinan.

Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Ketepatan Waktu Pelayanan Perizinan, dilihat dari Ketepatan Jam Pelayanan dan Ketepatan Waktu Proses Perizinan Gangguan.

Dalam Standar Pelayanan Izin Gangguan, sesuai lampiran 1.E Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 49/KEP/DINZIN/2013 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, disebutkan bahwa waktu pelayanan Izin Gangguan sebagai berikut:

Hari Senin – Kamis : Jam 08.00 – 14.30 WIB

Hari Jumat : Jam 08.00 – 11.00 WIB

: Jam 13.00 – 14.00 WIB.

Sedangkan Jam Kerja Pegawai Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 58/KEP/DINZIN/2014 Tentang Penetapan Tata Tertib Pegawai Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, disebutkan bahwa “ Setiap pegawai wajib mentaati ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan, yaitu:

Hari Senin – Kamis : Jam 07.30 – 15.30 WIB

Hari Jumat : Jam 07.30 - 11.30 WIB

: Jam 13.00 – 14.30 WIB.

Pelaksana Pelayanan Izin Gangguan baik pejabat maupun petugas, jam 07.30 WIB apel pagi, diteruskan menyiapkan segala sesuatu untuk pelayanan izin gangguan, mulai jam 08.00 WIB loket izin gangguan baru dibuka, di loket 2, dan tutup loket satu jam sebelum jam kerja berakhir.

Untuk waktu proses penyelesaian izin di atur dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor: 20 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta, pada lampiran II, dan pada Standar Pelayanan Izin Gangguan, disebutkan:

Izin Gangguan Kecil dan Sedang : 8 hari

Izin Gaangguan besar : 11 hari

Sedangkan untuk Pentahapan Izin Gangguan, pentahapan waktu diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 42/KEP/DINZIN/2012 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, yang dikendalikan lewat Routing Slip, sebagai berikut:

- Pendaftaran di loket 2
- Cek Lapangan oleh Seksi Koordinasi Lapangan dan Penelitian membuat berita pemeriksaan dan menghitung retribusi
- Pembuatan rancangan SK izin gangguan dan cetak SK dan Tanda Izin Gangguan oleh Seksi Advice Planning dan Administrasi Perizinan
- Koreksi dan paraf kepala Bidang Pelayanan

- Penandatanganan Izin oleh Kepala Dinas Perizinan
- Penomoran SK Izin Gangguan
- Pengambilan izin di loket 5.

Dengan cek list pada berkas permohonan izin, dan dirouting dalam aplikasi yang telah dibangun, maka ketepatan waktu pelayanan izin gangguan akan terkontrol. Ketepatan waktu pelayanan izin gangguan, menurut Kepala Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja:

Bahwa proses penyelesaian izin gangguan memerlukan waktu 8 hari kerja untuk gangguan kecil dan sedang dan 11 hari untuk gangguan besar, sebagai pelaksana sudah berusaha melayani sesuai jam pelayanan yang telah ditentukan. Pentahapan izin dimulai pendaftaran melalui front office diteruskan ke Seksi korlap dan dilakukan cek lapangan, kemudian diteruskan ke kepala Seksi Admintrasi Perizinan untuk cetak SK dan diparaf Ka Bid. Pelayanan dan terakhir ditandatangani Kepala Dinas, waktu penyelesaian izin terus diupayakan sesuai waktu yang ditentukan dan bahkan kurang dari waktu yang ditentukan (wawancara dengan Ka. Bid Regulasi dan Pengembangan, tanggal 2 Maret 2016.)

Menurut Kabid Regulasi dan Pengembangan Kinerja, Dinas Perizinan telah berusaha semaksimal mungkin, bahwa ketepatan waktu pelayanan menjadi hal yang penting, karena merupakan citra pelayanan.

Namun dalam kenyataannya masih ada beberapa keterlambatan dan ketidaktepatan waktu pelayanan. Hal ini disampaikan Kepala Bidang Pelayanan yang menangani langsung proses perizinan pada wawancara tanggal 2 maret 2016, Kepala Bidang Pelayanan mengemukakan untuk ketepatan waktu pelayanan sebagai berikut:

Pelaksana Pelayanan Izin Gangguan, setiap hari apel pagi jam 07.30 WIB, sehingga jam pelayanan jam 08.00 petugas sudah siap, untuk jam pelayanan kadang mundur, karena ada pemohon yang datang dari Luar Kota datang pada jam mepet, dan memaksa dilayani, maka dengan terpaksa kita layani terbatas pada konsultasi. Waktu proses izin gangguan tidak semua tepat waktu sesuai yang telah ditentukan, ada yang lebih cepat kurang dari 8 hari untuk gangguan kecil dan sedang, dan kurang dari 11 hari untuk gangguan besar bagi pemohon yang syaratnya lengkap dan tidak ada kendala saat peninjauan lapangan. Dan ada yang molor karena kurang persyaratan dan tidak segera dilengkapi, akhirnya kita tolak (wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan, tanggal 2 Maret 2016)

Jadi untuk waktu pelayanan/ jam pelayanan tidak ada masalah, namun untuk waktu proses izin gangguan sering tidak tepat karena sesuatu hal, misal persyaratan yang diajukan saat pendaftaran tidak sesuai saat ditinjau di lapangan. Untuk pentahapan dan waktu penyelesaian izin dikemukakan oleh Kepala Bidang Pelayanan sebagai berikut:

Tahapan pelayanan izin gangguan sudah disesuaikan dengan SOP, yang dikendalikan dengan cek list dan dirouting lewat aplikasi yang telah dibangun, namun ada beberapa pejabat yang ingin dipercepat, Namun tetap dilayani sesuai pentahapan yang telah ditentukan dan syarat harus lengkap dan benar, tidak ada pengecualian meskipun ada tekanan.

Dari pernyataan Kepala Bidang Pelayanan tersebut, bahwa Dinas Perizinan dalam melayani izin gangguan, tidak ada perlakuan khusus kepada pemohon izin, semua dilayani sesuai ketentuan yang berlaku. Sedangkan menurut petugas front office, yang ditemui dalam wawancara pada tanggal 2 Maret 2016, dikemukakan:

Kami selaku petugas berusaha tepat waktu mulai pelayanan, namun untuk akhir pelayanan, antrian sudah tutup tepat waktu jam 14.30, pemohon tetap ngotot dilayani, maka jalan keluarnya dilayani terbatas pada konsultasi, tidak bisa memasukkan

berkas.dan harus kembali pada hari berikutnya. Untuk berkas yang telah lengkap dan benar pemohon diberi bukti pendaftaran, maka pentahapan izin mulai jalan diteruskan ke seksi koordinasi lapangan dan penelitian untuk ditinjau ke lapangan.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap ketepatan waktu pelayanan, penulis mewawancari 2 pemohon izin gangguan yang telah selesai mengurus izin gangguan. Menurut Heribertus Soetarto warga Sosramenduran , hasil wawancara sebagai berikut:

Saat saya mengurus izin gangguan , untuk waktu proses izin memerlukan waktu 10 hari, lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan 11 hari, setelah izin gangguan selesai diproses, saya dihubungi petugas untuk membayar retribusi dan mengambil izin

Menurut Eko Heru Susanto, warga Jakarta, mengemukakan:

Waktu proses pelayanan molor dari ketentuan 8 hari, karena saya ditolak, saat peninjauan lapangan kurang persyaratan dan tidak segera dilengkapi, jadi ini kesalahan saya sebagai pemohon izin gangguan, setelah syarat dilengkapi proses izin dilanjutkan.

Dari beberapa pernyataan tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan izin gangguan telah dilaksanakan sesuai regulasi/peraturan yang telah ditetapkan baik dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) maupun dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) , dan yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 20 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Keputusan Kepala Dinas Perizinan tentang Tata Tertib, khususnya Jam kerja Pegawai.

Maka berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat, petugas pelayanan dan masyarakat pemohon izin gangguan, pengamatan di

lapangan dapat dianalisa, ditafsirkan dan diinterpretasikan untuk ketepatan waktu pelayanan sebagai berikut:

- a. Pengawai/pelaksana pelayanan izin gangguan setiap jam 07.30 WIB, apel pagi, kemudian menyiapkan sarana kerja dan dokumen untuk melayani pemohon izin gangguan, pada Jam 08.00 WIB mulai pelayanan, tidak ada jam istirahat, kalau istirahat bergantian dan pelayanan berakhir pada jam 14.30 WIB sebelum jam kerja berakhir untuk hari senin – kamis, untuk hari jumat pelayanan berakhir jam 14.00 WIB, sebelum jam kerja berakhir jam 14.30 WIB. Namun dalam kenyataannya tidak selalu mulus, kadang kala ada pegawai yang terlambat karena sesuatu hal, ada pegawai yang izin karena keperluan yang tidak bisa ditinggalkan, ada sripah/ada keluarga Dinas Perizinan yang meninggal, sehingga mempengaruhi jam pelayanan yang telah ditentukan.
- b. Waktu/jam pelayanan menggunakan sistem yang telah dibangun, jam pelayanan dibuka jam 08.00 WIB dan berakhir jam 14.30 WIB, untuk hari Jumat berakhir jam 14.00 WIB, diluar jam itu pelayanan tidak diterima. Kadang kala Sistem tersebut juga mengalami error, sehingga sambil menunggu perbaikan, dilaksanakan dengan sistem manual.
- c. Pentahapan proses izin gangguan sudah dilaksanakan dengan sistem manual cek list dan routing slip, sehingga bisa mengontrol proses waktu pelayanan izin dan diharapkan ada ketepatan waktu

pelayanan. Jika petugas izin gangguan menulis cek list secara manual, petugas routing slip tidak masuk kerja, akan terjadi keterlambatan, demikian juga kalau petugas izin gangguan terlambat menulis cek list juga akan terjadi keterlambatan, sehingga semua harus hadir dan bekerja sesuai tugasnya.

- d. Waktu pelayanan ada yang lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan 8 hari untuk izin gangguan kecil dan sedang, 11 hari untuk izin gangguan besar, hal tersebut dikarenakan persyaratan yang diajukan pemohon lengkap dan benar, tidak ada permasalahan di lapangan. Dan ada waktu pelayanan yang molor dari waktu yang telah ditentukan karena sesuatu hal, misal pemohon tidak segera melengkapi persyaratan yang kurang setelah di cek di lapangan, misal kurang tanda tangan tetangga sebelah, sehingga untuk kepastian waktu, pemohon sementara ditolak, berkas dikembalikan, nanti kalau sudah lengkap bisa didaftarkan kembali. Dan molornya waktu proses izin dikarenakan juga karena pejabat penandatanganan izin gangguan sedang tugas luar atau cuti.
- e. Pemohon izin gangguan yang mengajukan izin gangguan dengan syarat lengkap dan benar di loket pendaftaran dan setelah ditinjau lapangan juga lengkap, maka waktu proses pelayanan akan sesuai waktu yang telah ditentukan, namun dalam kenyataannya beberapa pemohon ditolak, untuk segera melengkapi persyaratan, tidak segera dilengkapi sehingga waktu molor tidak tepat waktu.

Maka dari pernyataan, analisa, penafsiran dan interpretasi tersebut di atas dapat dikatakan ketepatan waktu pelayanan perizinan gangguan sudah cukup baik, jam pelayanan mulai jam 08 – 14.30 WIB hari senin sampai kamis, untuk hari jumat sampai jam 14 WIB, dan ketepatan proses izin 8 hari untuk gangguan kecil dan sedang, 11 hari untuk gangguan besar. Namun dalam kenyataannya masih adanya keterlambatan karena pemohon yang ditolak tidak segera melengkapi persyaratan, ada pelaksana/petugas yang tidak masuk kerja, sistem aplikasi error, pejabat penandatanganan izin gangguan sedang tugas luar/cuti. Maka untuk ke depan terus dievaluasi agar lebih baik lagi.

2. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.

Pelayanan Izin Gangguan Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan perizinan dan pemohon mengajukan izin gangguan dengan dilengkapi persyaratan yang lengkap dan benar. Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dapat dilaksanakan dengan mudah, dalam operasionalnya di atur dalam:

- Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 47/KEP/DINZIN/2011 Tentang Penetapan Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta,

- Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 42/KEP/DINZIN/2012 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
- Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 49/KEP/DINZIN/2013 Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta.

Berdasarkan 3 (tiga) Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tersebut, sudah jelas diatur baik prosedur/mekanisme, SOP dan SPP, sehingga memudahkan proses pelayanan izin baik pelaksana pelayanan izin gangguan maupun pemohon izin. Adapun Prosedur/ Mekanisme Pelayanan Izin Gangguan sebagai berikut:

- a. Pemohon datang ke Dinas Perizinan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya.
- b. Pendaftaran permohonan dan penyerahan tanda bukti pendaftaran kepada Pemohon izin gangguan
- c. Pemeriksaan berkas/dokumen kelengkapan dan kebenaran dengan pengecekan lapangan guna memeriksa kesesuaian dokumen dengan fakta di lapangan.
- d. Jika berkas/dokumen permohonan memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai ditetapkan Surat Keputusan pemberian izin gangguan oleh Kepala

Dinas Perizinan dan pemberitahuan kepada pemohon untuk membayar/mengambil izinnya.

- e. Pemohon melakukan pembayaran retribusi di BPD, setelah menerima slip tanda setoran pembayaran retribusi dari petugas loket pengambilan dan IKM.
- f. Penyerahan bukti pembayaran retribusi dan pengisian blangko IKM oleh pemohon, selanjutnya petugas loket Pengambilan dan IKM menyerahkan izin kepada pemohon.

Dari Prosedur/Mekanisme Pelayanan Izin Gangguan tersebut, menunjukkan bahwa mengurus izin gangguan itu mudah dan sederhana, pemohon mengajukan permohonan tertulis kepada Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, dilampiri:

- Foto copy KTP pemohon
- Dokumen untuk mengelola lingkungan hidup
- Foto copy Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- Denah tempat usaha dan gambar situasi (site plan) tempat usaha yang jelas
- Fotocopy Akte Pendirian bagi perusahaan yang berbadan hukum
- Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tempat, jika tempat usaha tersebut bukan miliknya sendiri
- Persetujuan dari pemilik rumah/tanah dan tetangga sekitarnya terhadap Usaha yang akan dilaksanakan, diketahui oleh pejabat wilayah setempat.

Setelah semua persyaratan lengkap dan benar, pemohon izin gangguan diberi bukti pendaftaran dan disepakati kapan diadakan peninjauan lapangan, setelah itu pemohon tinggal menunggu proses izin gangguan selesai diproses.

Selanjutnya untuk membuktikan adanya kemudahan mendapatkan pelayanan berikut penulis sampaikan hasil wawancara dengan pejabat, petugas pelayanan dan masyarakat pemohon izin gangguan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta selalu berusaha melakukan penyederhanaan dan kemudahan pelayanan perizinan gangguan dengan melakukan inovasi inovasi pelayanan, menyederhanakan persyaratan yaitu dengan mengurangi persyaratan yang tidak/kurang relevan dan selalu melaksanakan evaluasi kinerja setiap bulan sekali sekaligus evaluasi survey kepuasan masyarakat. Dalam Pelayanan Izin gangguan, di layani di Loker II bersama SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDI (Tanda Daftar Industri), TDG (Tanda Daftar Gudang) dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan) dengan 2 (dua) petugas front office dan petugas back office yang juga menangani izin yang lain, yang telah dibekali keahlian sesuai kompetensinya.

Dalam Proses Pelayanan Perizinan termasuk Izin Gangguan, untuk mempermudah pelayanan, semua berbasis IT. Menurut Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi, menyatakan:

Untuk mempermudah pelayanan izin gangguan, dibangun Sistem Informasi dan Manajemen (SIM) berbasis web, sehingga proses izin dapat terpantau baik oleh pemohon maupun internal perizinan, sebagai contoh formulir/blanko permohonan dapat di download, proses izin sudah sampai dimana dapat dilihat di website Dinas perizinan dan dapat menggunakan SMS Gateway. (wawancara dengan Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi pada tanggal 15 Maret 2016)

Kepala Bidang Pelayanan, menyatakan, bahwa pemohon/masyarakat yang mengurus izin gangguan, akan mendapatkan kemudahan pelayanan izin gangguan:

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta senantiasa berusaha mempermudah prosedur perizinan dengan melakukan penyederhanaan persyaratan dan waktu proses izin, menempatkan petugas front office dan back office yang cukup dan mempunyai kompetensi yang tinggi dalam pelayanan izin gangguan, yaitu dengan pembagian yang jelas yaitu, penerima pendaftaran 2 orang, petugas lapangan 14 orang termasuk izin yang lain, pencetak SK dan Tanda Izin Gangguan 2 orang, petugas routing slip 1 orang, Penomoran dan pengambilan Izin 1 orang dan untuk proses tersebut di dukung komputer yang memadai, printer, website, SMS gateway dan alat komunikasi yang memadai.

Dari pernyataan Kepala Bidang Pelayanan tersebut di atas, menunjukkan, bahwa Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Izin Gangguan senantiasa dilakukan upaya penyederhanaan persyaratan dan waktu pelayanan. Dengan mekanisme dan prosedur yang jelas akan memudahkan bagi petugas di depan/ front office dalam melayani pemohon izin gangguan. Menurut petugas front office yang ditemui pada tanggal 2 Maret 2016, menyatakan sebagai berikut:

Pemohon izin gangguan sebenarnya sangat mudah, asalkan persyaratan lengkap dan benar, pemohon izin, atau orang yang diberi kuasa mengurus izin, dengan surat kuasa bermeterai Rp.6.000, setelah mengambil antrian di Loker II, kami panggil di Loker II, kemudian kami periksa berkasnya, kalau lengkap dan benar langsung kami berikan bukti penerimaan berkas sebagai bukti pendaftaran. dan disepakati kapan peninjauan lapangan, maka proses izin mulai jalan sampai izin selesai. Namun permohonan yang tidak lengkap persyaratannya langsung kami tolak, untuk didaftarkan lagi kalau persyaratan izin gangguan sudah lengkap dan benar.

Dari pernyataan petugas front office, menunjukkan bahwa pelayanan izin gangguan sangat mudah dan sederhana asalkan persyaratan lengkap dan benar.

Untuk mengetahui kemudahan masyarakat dalam mengurus izin gangguan, penulis mewawancari 2 pemohon izin gangguan yang telah selesai mengurus izin gangguan. Menurut Heribertus Soetarto warga Sosramenduran , hasil wawancara sebagai berikut:

Saat saya mengurus izin gangguan, kebetulan syarat permohonan izin gangguan yang saya ajukan lengkap dan benar, pada saat ditinjau lapangan juga tidak ada masalah, sehingga proses izin tidak ada masalah, maka saya merasa mudah mengurus izin gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Menurut Eko Heru Susanto, warga Jakarta, mengemukakan:

Saya mengurus izin gangguan pernah ditolak, diterima di front office, tetapi ditolak saat di tinjau lapangan, karena kurang persyaratan proposal pengelolaan mini market sesuai yang saya ajukan, bukan merupakan toko jejaring. Setelah dilengkapi izin baru diproses lagi.

Sedangkan menurut hasil pengamatan, bahwa Pemohon izin atau orang yang diberi surat kuasa bermeterai Rp. 6.000, setelah parkir kendaraan, memasuki Gedung Dinas Perizinan yang dijaga oleh Satpam, kemudian pemohon diarahkan untuk mengambil antrian di Loker II, loket untuk izin gangguan. Pemohon menunggu di ruang tunggu, selang beberapa waktu kemudian dipanggil petugas Loker II, petugas memeriksa berkas, apabila berkas lengkap dan benar diberi bukti penerimaan berkas sebagai bukti pendaftaran , disepakati kapan

diadakan penelitian lapangan, pemohon izin gangguan kemudian pulang menunggu proses selanjutnya di rumah.

Maka berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat, petugas pelayanan dan masyarakat pemohon izin gangguan, pengamatan di lapangan dapat dianalisa, ditafsirkan dan diinterpretasikan bahwa untuk kemudahan mendapatkan pelayanan sebagai berikut:

- a. Prosedur/mechanisme Pelayanan Perizinan Gangguan mudah dan sederhana, karena setiap tahapan jelas, pemohon mengajukan izin gangguan kepada Kepala Dinas Perizinan, dilengkapi persyaratan yang lengkap dan benar, pemohon diberi bukti pendaftaran. Dalam kenyataan di lapangan berdasarkan informasi petugas front office seringkali dijumpai pemohon tidak lengkap persyaratannya, misal kurang persetujuan tetangga, karena tetangga tidak berada di kota Yogyakarta, foto copy KTP sudah kadaluwarsa, peruntukan IMB tidak untuk usaha, sehingga permohonan di tolak saat itu juga, dan diminta untuk dilengkapi dulu baru didaftarkan.
- b. Permohonan yang sudah didaftar, akan ditinjau lokasinya, yang sudah ditentukan saat pendaftaran, apabila tidak ada masalah, proses jalan terus, pemohon tinggal tunggu di rumah, kalau sudah jadi akan dihubungi petugas penghubung, ada surat pemberitahuan untuk membayar retribusi sekaligus untuk mengambil izin. Dalam kenyataan di lapangan saat pencocokan antara berkas yang masuk

dicocokkan dengan kondisi di lapangan sering tidak sesuai antara IMB dengan Izin Gangguan yang diajukan, misal keluasan tempat usaha, belum ada kerelaan dari pemilik bangunan, tidak ada tempat parkir jika untuk usaha, sehingga persyaratan harus dilengkapi, baru izin gangguan diproses, kalau tidak bisa melengkapi, untuk sementara ditolak, kalau sudah lengkap didaftarkan kembali.

- c. Untuk mempermudah pelayanan izin gangguan, dibangun Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis Web, sehingga proses izin dapat dipantau oleh pemohon dan internal perizinan lewat SMS Gateway, formulir/blanko permohonan izin gangguan dapat di download tanpa harus datang ke Dinas Perizinan.
- d. Setiap saat Dinas Perizinan selalu berusaha melakukan penyederhanaan persyaratan dan mempercepat waktu pelayanan, sehingga sering diadakan inovasi inovasi dan evaluasi untuk kemudahan dan pedyerhaan persyaratan izin gangguan, sehingga memudahkan pemohon izin/masyarakat yang akan berusaha.
- e. Pemohon izin gangguan yang mengajukan izin gangguan dengan syarat lengkap dan benar di loket pendaftaran dan setelah ditinjau lapangan juga lengkap proses izin jalan terus, namun dalam kenyataannya ada beberapa pemohon ditolak karena syarat tidak lengkap, pemohon untuk segera melengkapi persyaratan, sehingga pemohon merasa tidak mudah mengurus izin.

Dari pernyataan, uraian, penafsiran, interpretasi dan pengamatan tersebut di atas menunjukkan bahwa pelayanan izin gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sangat mudah, tidak berbelit belit, asalkan persyaratan lengkap dan benar, serta ada kepastian kapan izin gangguan selesai diproses dan kapan pemohon membayar retribusi dan mengambil izin. Pemohon untuk mengetahui proses izin gangguan dapat membuka website Dinas Perizinan, SMS Gateway dan menghubungi petugas penghubung yang telah ditunjuk dalam bukti pendaftaran.

Untuk ke depan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta senantiasa berusaha mempermudah pelayanan izin gangguan, dengan memangkas persyaratan yang tidak diperlukan serta mempercepat proses pelayanan izin yang di atur baik dengan Peraturan Walikota Yogyakarta maupun Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

3. Akurasi Pelayanan, Bebas dari Kesalahan.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta bertekad melayani masyarakat dengan mudah, cepat, pasti, transparan, adil dan akuntabel, dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP).

Untuk Akurasi Pelayanan Izin Gangguan, agar tidak terjadi kesalahan dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, tersirat dan diatur dalam:

- Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 49/KEP/DINZIN/2013 Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta.
- Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 50/KEP/DINZIN/2013 Tentang Maklumat/Janji Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Dalam SPP Izin Gangguan, disebutkan bahwa:

1. Produk layanan berupa: Surat Keputusan Pemberian Izin Gangguan dan Tanda Izin Gangguan,
2. Jaminan keamanan produk: berupa Tanda Izin Gangguan dicetak dengan menggunakan kertas khusus dan dibubuhi tanda tangan asli serta dicap basah; dan Surat Keputusan Pemberian Izin Gangguan dibubuhi tanda tangan asli dan cap basah.

Untuk menerapkan dan mengamankan Produk layanan dan Jaminan Pelayanan Produk, ditetapkan Maklumat/Janji layanan yang berbunyi sebagai berikut:

1. Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang telah

ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang Undangan yang berlaku.

2. Bertekad melayani masyarakat dengan mudah, cepat, pasti, transparan, adil dan akuntabel.

Dengan Maklumat tersebut pelaksana pelayanan izin gangguan berusaha dengan cermat, rapi dan teliti, agar produk layanan/izin gangguan akurat, tidak ada kesalahan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selanjutnya untuk membuktikan adanya Akurasi Pelayanan, Bebas dari Kesalahan berikut penulis sampaikan hasil wawancara dengan pejabat, petugas pelayanan dan pemohon izin gangguan.

Menurut Kepala Bidang Pelayanan yang mengendalikan langsung proses pelaksanaan pelayanan izin gangguan, menyatakan sebagai berikut:

Dinas Perizinan dalam hal ini kami selaku Kepala Bidang Pelayanan selalu menanamkan kedisiplinan, kerapian, ketelitian dan kecermatan terhadap produk izin gangguan yang diterbitkan. Hasil peninjauan lapangan, kalau tidak ada masalah dibuatkan perhitungan retribusi dan dibuatkan draf Surat Keputusan Pemberian izin dan Tanda Izin Gangguan, diparaf secara berjenjang untuk menghasilkan produk izin gangguan yang akurat, pertama dikoreksi dan diparaf Kepala Seksi Advice Planning dan Administrasi Perizinan, kemudian kami koreksi dan paraf selaku Kepala Bidang Pelayanan, baru kita naikan ke Kepala Dinas Perizinan untuk ditandatangani dan diproses lebih lanjut dari penomoran, pemanggilan untuk mengambil izin sampai pengambilan Izin Gangguan.

Berdasarkan pernyataan Kepala Bidang Pelayanan tersebut, bahwa akurasi produk layanan betul betul dijaga dan dikoreksi dan diparaf secara berjenjang, sehingga kalau ada kesalahan segera diketahui dan dibetulkan.

Menurut petugas lapangan staf Seksi koordinasi Lapangan dan Penelitian, yang diwawancarai pada tanggal 2 Maret 2016, menyatakan:

Berkas permohonan izin gangguan yang diterima dari petugas front office, kami lakukan cek lapangan, dan hasil cek lapangan dibuatkan berita acara hasil pemeriksaan lapangan yang kami tandatangani selaku petugas lapangan dan ditandatangani oleh pemohon izin gangguan. Kemudian dibuatkan perhitungan retribusi, Berita Acara Hasil Penelitian Lapangan dan Perhitungan retribusi dicermati, dikoreksi Kasie Koordinasi Lapangan dan Penelitian, jika sudah tidak ada masalah diteruskan ke Seksi Advice Planing dan Administrasi Perizinan

Setelah berkas permohonan izin gangguan sampai di Seksi Advice Planing dan Administrasi Perizinan, berdasarkan Berita Acara Hasil Penelitian dan Perhitungan Retribusi Izin Gangguan, berkas diproses petugas back office yang menangani adminstrasi perizinan. Untuk lebih jelasnya kami mewawancarai petugas administrasi perizinan pada tanggal 2 Maret 2016, dan menyatakan:

Berdasarkan Berita Acara Hasil Pemeriksaan dan Perhitungan Retribusi Izin Gangguan dibuatkan draf Surat Keputusan Pemberian Izin Gangguan dan Tanda Izin Gangguan serta dibuatkan Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD) dan membuat Surat Pemberitahuan Pembayaran Retribusi Izin Gangguan sekaligus Pengambilan Izin. Draf Surat Keputusan, Tanda Izin Gangguan dan SKRD dikoreksi, dicermati dan diparaf oleh Kepala Seksi Advice Planing dan Administrasi perizinan. Yang selanjutnya dimintakan koreksi dan paraf Kepala

Bidang Pelayanan untuk dinaikkan ke Kepala Dinas, untuk dimintakan tanda tangan Kepala Dinas Perizinan.

Untuk mengetahui keakuratan produk layanan, penulis mewawancari 2 pemohon izin gangguan yang telah selesai mengurus izin gangguan.

Menurut Heribertus Soetarto warga Sosramenduran hasil wawancara sebagai berikut:

Saya selesai mengurus izin gangguan, produk layanan yang berupa Surat Keputusan Pemberian Izin Gangguan dan Tanda Izin Gangguan saya cek sudah sesuai permohonan izin gangguan yang saya ajukan, hasilnya akurat tidak ada kesalahan

Menurut Eko Heru Susanto, warga Jakarta, mengemukakan:

Saya mengurus izin gangguan atas nama pribadi keluarnya ya nama pribadi, atas nama Perusahaan keluarnya ya atas nama perusahaan, hasil/produknya sudah sesuai yang diharapkan

Maka berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat, petugas pelayanan dan masyarakat pemohon izin gangguan, pengamatan di lapangan dapat dianalisa, ditafsirkan dan diinterpretasikan bahwa untuk Akurasi Pelayanan, Bebas dari Kesalahan sebagai berikut:

- a. Pelaksana Pelayanan Izin Gangguan baik Pejabat dan Petugas Pelayanan dalam memberikan izin gangguan sudah dengan cermat, teliti, mulai dari perhitungan Retribusi, draf SK, draf Tanda Izin Gangguan dari petugas dikoreksi dan diparaf secara berjenjang untuk ditandatangani Kepala Dinas Perizinan. Namun dalam kenyataan sering terjadi kesalahan dalam proses izin gangguan dan segera diketahui, misal kesalahan perhitungan retribusi, penulisan nama

pemilik izin dan nama usaha yang diajukan. Kalau sudah dianggap clear tidak ada masalah segera di cetak produk layanan sesuai ketentuan yang berlaku

- b. Produk Layanan dan Jaminan keamanan produk: berupa Tanda Izin Gangguan dicetak dengan menggunakan kertas khusus dan dibubuhi tanda tangan asli serta dicap basah dan Surat Keputusan Pemberian Izin Gangguan dibubuhi tanda tangan asli dan cap basah, sudah dilaksanakan secara cermat dan teliti, sehingga diharapkan tidak ada kesalahan produk layanan. Meskipun sudah diteliti secara cermat, namun tetap ada saja izin yang salah, bahkan sudah sampai di tangan pemohon izin, dan dikembalikan oleh pemohon izin, dan segera diperbaiki.
- c. Pemohon yang mengajukan izin gangguan dengan data yang akurat ada kesamaan antara penulisan nama pada pendaftaran dan data pendukung seperti KTP, IMB dan pengisian data lengkap dan benar maka kemungkinan salah jarang terjadi, kalau ada karena kesalahan dalam pengetikan.
- d. Terjadinya kesalahan produk yang berupa Surat Keputusan Pemberian Izin Gangguan dan Tanda Izin Gangguan meskipun diteliti dengan cermat, biasanya pemohon izin menuliskan nama dalam pendaftaran tidak lengkap berbeda dengan fotocopy KTP dan berbeda dengan nama yang tertera dalam IMB, sehingga hasil akhir tidak sesuai yang diharapkan pemohon izin

Dari pernyataan pernyataan, uraian pembahasan , penafsiran dan interpretasi tersebut di atas menunjukkan bahwa akurasi pelayanan izin gangguan sudah dilaksanakan pejabat pelaksana izin gangguan dan petugas pelayanan yang menangani langsung izin gangguan, dapat dikatakan produk layanan yang berupa Surat Keputusan Pemberian Izin Gangguan dan Tanda Izin Gangguan sudah dilaksanakan secara cermat dan teliti, namun kalau masih ada kesalahan produk layanan izin gangguan bukan merupakan kesengajaan dan segera diperbaiki.

4. Pendukung Pelayanan.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, dalam rangka melayani masyarakat pemohon izin, disamping tersedia sarana dan prasarana yang cukup, juga tersedia pendukung pelayanan yang memadahi, sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan, termasuk Izin Gangguan dapat berjalan dengan lancar, mudah dan cepat sesuai yang diharapkan dan pemohon izin merasa tenang dan nyaman didukung keindahan dan kebersihan kantor, ruang tunggu yang representatif ber AC, loket advice planning, loket 1- IV yang dilengkapi pendukung pelayanan yang disediakan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Adapun Pendukung Pelayanan Izin Gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta disebutkan dalam:

- Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 49/KEP/DINZIN/2013 Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP)

Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam SPP disebutkan bahwa Fasilitas Pendukung Pelayanan adalah sebagai berikut:

- Tersedia Jaringan Internet;
- Touchsreen antrian
- Adanya Petugas penghubung
- Tersedia ruang pengaduan dan ruang konsultasi izin
- Adanya Klinik Pelayanan Perizinan (KLIPPER)
- Tersedia Televisi/TV kabel;
- Bank BPD untuk membayar retribusi izin
- Foto Copy untuk kelengkapan persyaratan izin
- Tersedia Wi-Fi/Hotspot
- Website, SMS Gateway
- Ruang bermain anak, untuk pemohon yang membawa anak
- Tersedia Akses bagi dissabilitas;
- Tersedia Area Bebas Rokok
- Air Minum untuk Tamu/pemohon (Dispenser) ;
- Tersedia Koran/bahan bacaan
- Ruang Laktasi;
- CCTV untuk menjaga stabilitas keamanan;
- Tanaman dalam pot di ruangan
- Kebersihan ruangan oleh cleaning service.
- Penjaga/Satpam yang mengarahkan pemohon izin;

Untuk mengetahui lebih jelasnya, pendukung pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, kami mewancarai Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 15 Maret 2016 sebagai berikut:

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam rangka mendukung pelayanan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah pendukung pelayanan secara bertahap, contohnya supaya masyarakat tidak jenuh menunggu disediakan Televisi Kabel yang besar, disediakan area Wi-Fi/hotspot, karena banyak pemohon izin yang membawa anak kemudian disediakan ruang bermain, dulu pegawai dinas perizinan ada yang ditempatkan sebagai petugas informasi di depan namun tidak efektif akhirnya ditempatkan satpan yang mengarahkan pemohon izin mau mengurus izin apa, disediakan layanan fotocopy, surat kabar, air mineral dan tanaman dalam pot di ruangan diganti setiap minggu sekali, cleaning service setiap saat membersihkan ruangan pelayanan, sehingga pemohon izin gangguan merasa nyaman menunggu pelayanan.

Dari pernyataan tersebut, bahwa pendukung pelayanan perizinan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, pengadaannya secara bertahap dari hasil evaluasi peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk layanan serta adanya tuntutan masyarakat. Untuk mengetahui indikator pendukung pelayanan dapat membantu pelayanan yang prima bagi pemohon, petugas front office, menyatakan:

Dengan dilengkapi pendukung pelayanan, akan memudahkan kami selaku petugas pelayanan, dalam melayani pemohon izin, dalam hal ini izin gangguan. Pemohon akan dipanggil sesuai antrian, diperiksa berkasnya, kalau tidak lengkap, sistem tidak akan menerima, bukti penerimaan berkas tidak akan tercetak, kalau syarat kurang lengkap, misalnya kurang foto copy, disediakan foto copy, kalau sudah lengkap dan benar diberi bukti penerimaan berkas, dengan sistem yang dibangun pemohon dapat memantau proses izin gangguan lewat petugas penghubung, website Dinas Perizinan dan lewat SMS Gate way.

Dari pernyataan petugas front office , bahwa pendukung pelayanan sangat membantu petugas pelayanan dalam proses pelayanan izin gangguan, sehingga petugas tidak ragu ragu untuk menolak permohonan yang tidak lengkap dan benar, dan dapat bekerja dengan tenang dan nyaman tanpa rasa bersalah. Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi, mengemukakan:

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam rangka mendukung pelayanan, telah dibangun sistem berbasis IT, yang membantu proses pelaksanaan pelayanan perizinan, berupa formulir izin dapat di download, Touch Screen antrian dan informasi, routing slip, website dan SMS Gateway. Dengan sistem yang dibangun pemohon izin dapat memantau perkembangan izin dari rumah dengan mudah.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap pendukung pelayanan, penulis mewawancarai 2 pemohon izin gangguan yang telah selesai mengurus izin gangguan. Menurut Heribertus Soetarto warga Sosramenduran hasil wawancara sebagai berikut:

Saya rasa pendukung pelayanan di Dinas Perizinan sudah lengkap, ada sistem antrian, ada foto copy, kantor BPD, Wi-Fi dan lain lain nya.

Menurut Eko Heru Susanto, warga Jakarta, mengemukakan:

Pendukung pelayanan di Dinas Perizinan sudah lengkap, blanko pendaftaran bisa didownload dari rumah, proses izin bisa dipantau dari rumah, ada SMS gateway, ada petugas penghubung dan lain \lain sangat membantu saya saat mengurus izin gangguan.

Dari pernyataan pernyataan tersebut di atas, maka dengan pendukung pelayanan sangat membantu petugas dan memudahkan

pemohon mengurus izin, dan merasa tenang dan nyaman menunggu di ruang tunggu sambil menikmati televisi kabel dan Wi-Fi/hotspot.

Berdasarkan hasil observasi/pengamatan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Pemohon izin langkah pertama mengambil antrian izin kemudian menunggu di ruang tunggu yang ber AC, ada televisi kabel besar, ada ruang bermain anak bagi yang membawa anak, kemudian dipanggil petugas loket II, berkas diperiksa, jika lengkap dan benar, diberi bukti penerimaan berkas, lalu pemohon pulang, sesudah izin jadi pemohon dipanggil dengan surat panggilan untuk membayar retribusi izin gangguan, informasi bisa lewat website, SMS gateway, petugas penghubung, pemohon membayar retribusi izin gangguan di Bank BPD DIY di gedung Dinas Perizinan dan langsung mengambil izin didahului mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ,selesai

Maka berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat, petugas pelayanan dan pemohon izin gangguan, pengamatan di lapangan dapat dianalisa ditafsirkan dan diinterpretasikan bahwa pendukung pelayanan sangat dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat, sebagai berikut:

- a. Pendukung Pelayanan Perizinan Gangguan sangat membantu bagi pelaksana pelayanan baik pejabat dan petugas pelayanan dan membantu pemohon izin gangguan, karena dengan pendukung pelayanan akan memudahkan, mempercepat proses perizinan dan ada kepastian waktu proses perizinan gangguan. Namun pendukung

pelayanan tidak selamanya mulus, kadangkala sistemnya error, misalnya sistem antrian rusak, sehingga terpaksa memakai sistem manual, listrik mati dipakai genset/diesel terbatas pada pelayanan, AC ruangan dimatikan, sehingga tidak nyaman.

- b. Dengan pendukung pelayanan, pemohon merasa nyaman menunggu proses perizinan baik saat di Ruang Dinas Perizinan maupun di rumah, karena proses izin dapat diketahui dari rumah baik lewat website, SMS Gate way maupun lewat petugas penghubung, Hal tersebut dapat diketahui dalam kondisi normal, namun jika sistem IT mengalami kerusakan tidak dapat dilaksanakan sesuai yang diharapkn pemohon izin gangguan.

Dari pernyataan, uraian, analisa, penafsiran, pengamatan dan interpretasi tersebut di atas menunjukkan bahwa pendukung pelayanan izin gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sangat lengkap, sehingga sangat membantu sekali bagi pelaksana izin maupun pemohon izin yang mengurus izin gangguan di Kota Yogyakarta sepanjang tidak ada gangguan sistem IT yang telah dibangun.

B. Faktor Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pelayanan Izin Gangguan.

Dalam Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ada 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan. Berdasarkan data data hasil penelitian dari hasil wawancara

dengan pejabat, petugas pelayanan dan masyarakat pemohon izin gangguan berkaitan 3 faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan yang terdiri dari:

- Kepala Bidang Pelayanan
- Kepala Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja
- Kepala Bidang Data dan Sistem informasi
- Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian
- Petugas Front Office/petugas di depan
- Petugas Back Office yang menangani penelitian lapangan
- Petugas Back Office yang menangani administrasi perizinan
- Masyarakat pemohon izin gangguan.

Dari data hasil wawancara dengan pejabat, petugas pelayanan dan pemohon izin gangguan, dianalisa secara deskriptif kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia (SDM) Pelaksana Pelayanan Izin Gangguan

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2015 mempunyai pegawai secara keseluruhan dari pimpinan sampai staf berjumlah 84 pegawai, sesuai hasil analisa jabatan, berjumlah 106 orang , jadi masih ada kekurangan 22 pegawai. SDM yang menangani Izin gangguan juga menangani izin yang lain secara bersamaan.

Izin Gangguan dilayani di Loker II yang melayani Izin Gangguan, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Usaha Industri, Tanda Daftar Industri (TDI), Tanda Daftar Gudang (TDG) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang dilayani:

- 2 (dua) orang petugas front office/ pramu layanan,
- 14 (empat belas) petugas lapangan untuk izin gangguan dan izin yang lain seperti IMB, SAH, sesuai jumlah Kecamatan;
- 2 (dua) administrasi perizinan gangguan;
- 1 (satu) orang petugas routing slip izin gangguan
- 1 (satu) orang petugas penomoran dan pengambilan izin gangguan

SDM yang menangani izin gangguan sudah sesuai kompetensi/kemampuan dalam pelaksanaan tugas, karena sudah mengikuti pelatihan pelatihan dari SKPD lain dan In House training (IHT), pelatihan yang dilaksanakan di kantor sendiri

Selanjutnya untuk mengetahui lebih jelasnya bahwa SDM mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan, penulis sampaikan hasil wawancara dengan pejabat pelaksana pelayanan dan masyarakat pemohon izin gangguan berikut. Menurut Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian, mengenai pelaksana pelayanan perizinan (izin gangguan), mengatakan:

Pelaksana pelayanan izin gangguan, disamping melayani izin gangguan juga melayani izin yang serumpun di Loker II, jumlah SDM nya sudah mencukupi, dan sesuai kompentensinya, dan meskipun masih kurang sesuai anjab (analisa jabatan) dapat diatasi dengan double pekerjaan. Kalau ada SDM yang melaksanakan pelayanan izin gangguan cuti atau berhalangan, maka akan

diperbantukan SDM dari loket yang lain. Untuk Pejabat pelaksana pelayanan izin gangguan kalau cuti atau mengikuti pendidikan dan pelatihan, tugasnya dirangkap oleh pejabat yang lain.

Dari pernyataan tersebut, bahwa SDM pelaksana pelayanan izin gangguan jangan sampai kekurangan personil, yang dapat menghambat pelayanan izin gangguan. Sehingga kalau ada kekosongan misal mengikuti pendidikan dan pelatihan segera ditunjuk pengganti yang mempunyai kompetensi perizinan gangguan, dengan rangkap jabatan.

Untuk meningkatkan kualitas SDM pelaksana pelayanan perizinan, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta melalui Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja, selalu berusaha meningkatkan kemampuan dan kinerja pegawainya agar pelaksanaan pelayanan perizinan, termasuk izin gangguan tetap baik/prima, Hal tersebut dikemukakan Kepala Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja:

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan petugas pelaksana pelayanan perizinan, mengadakan In House Training (pelatihan yang dilaksanakan di kantor sendiri) tentang pemahaman dalam pelayanan perizinan yang baik, pelayanan prima, cara menerima tamu, cara telepon, cara berpakaian yang rapi dan sopan. Dan materi materi yang lain disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan, misal ada peraturan yang baru yang perlu disosialisasikan baik masalah perizinan, maupun kepegawaian dan lain lainnya, dengan nara sumber dari Dinas Perizinan sendiri dan mengundang nara sumber dari SKPD lain dan Pihak luar yang membidangi materi yang disampaikan.

Sumber Daya Manusia pelaksana pelayanan izin gangguan yang cukup dan mempunyai kompetensi di bidang perizinan gangguan akan memperlancar proses pelaksanaan pelayanan izin gangguan. Hal tersebut dikemukakan Kepala Bidang Pelayanan:

Bahwa SDM pelaksana pelayanan izin gangguan baik pelayanan di front office maupun di back office, yaitu petugas lapangan dan petugas administrasi sudah cukup dan mempunyai kompetensi pada perizinan gangguan, kalau ada masalah perizinan gangguan dapat mengatasi, jika ada pegawai yang izin, ada yang menggantinya, sehingga pelayanan tetap jalan sesuai yang diharapkan.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap SDM pelaksana pelayanan izin gangguan, penulis mewawancari 2 pemohon izin gangguan yang telah selesai mengurus izin gangguan. Menurut Heribertus Soetarto warga Sosramenduran hasil wawancara sebagai berikut:

Pada waktu saya mengurus izin gangguan kebetulan dilayani front office pengganti karena tidak masuk kerja, petugas belum paham memeriksa berkas sehingga harus tanya tanya ke teman sebelah dan atasannya, memerlukan waktu yang lama.

Menurut Eko Heru Susanto, warga Jakarta, mengemukakan:

SDM pelaksana pelayanan di loket 2, pada saat saya mengurus izin gangguan baik menguasai tuganya dan cepat dalam melayani, kebetulan syarat yang saya ajukan lengkap dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat pelaksana pelayanan dan masyarakat izin gangguan dapat dianalisa, ditafsirkan dan diinterpretasikan untuk faktor Sumber Daya Manusia sebagai berikut:

- a. SDM yang melayani izin gangguan sesuai anjab masih kurang, namun dapat diatasi dengan double pekerjaan, sehingga tidak mempengaruhi pelayanan izin gangguan. Secara ideal SDM harus terpenuhi sesuai hasil anjab, karena kalau suatu ketika petugas izin tidak masuk kerja secara bersamaan akan menghambat proses izin, karena SDM

pelaksana pelayanan perizinan gangguan sangat berpengaruh sekali terhadap pelaksanaan pelayanan izin gangguan.

- b. SDM yang melayani izin gangguan mempunyai kompetensi pada perizinan gangguan, sehingga dapat melayani pemohon izin dengan mudah, cepat, kalau ada permasalahan dapat mengatasinya, kalau ada permasalahan yang tidak dapat dipecahkan, petugas konsultasi kepada Kepala Seksi Advice Planning dan Administrasi Perizinan dan kepala Bidang Pelayanan.
- c. Untuk meningkatkan kualitas SDM diadakan In House Training yang dilaksanakan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dengan pembawa materi dari Dinas sendiri dan dari luar sesuai materi yang dibutuhkan dan mengirim personil untuk mengikuti Pendidikan dan Pelatihan yang diselenggarakan SKPD lain.

Maka berdasarkan pernyataan dan uraian di atas, bahwa Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam melaksanakan pelayanan izin gangguan sudah didukung SDM yang berkualitas, mempunyai kompetensi perizinan gangguan, karena SDM merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan izin gangguan. Meskipun berdasarkan hasil analisa jabatan, SDM pelaksana pelayanan perizinan masih kurang, namun dapat diatasi dengan rangkap jabatan. Dalam kenyataannya kalau ada petugas yang izin tidak masuk kerja lebih dari 1 (satu) orang akan terjadi kerepotan untuk mencari pengganti, maka untuk ke depan kebutuhan SDM harus dipenuhi, karena SDM pelaksana pelayanan

perizinan sangat berpengaruh dan menentukan pelaksanaan pelayanan perizinan gangguan.

Untuk meningkatkan kualitas SDM dalam melayani perizinan setiap saat diadakan in house training dengan topik/materi yang berbeda beda, pernah juga diadakan out bound dan rekreasi untuk penyegaran agar pegawai Dinas Perizinan tetap semangat melayani masyarakat pemohon izin, karena SDM pelaksana pelayanan perizinan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan gangguan.

2. Sarana dan Prasarana Kerja

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta menempati Gedung Dinas Perizinan berlantai 3 dengan luas bangunan kurang lebih 2000 m². Dinas Perizinan menempati lantai 1 yang luasnya sekitar 1000 m². Dinas Perizinan mempunyai ruang utama yang digunakan untuk pelayanan perizinan yang luasnya hampir 1/3 (sepertiga) dari luas lantai 1, menggambarkan pentingnya pemohon izin sebagai pelanggan utama dalam proses pelayanan perizinan berhak mendapatkan fasilitas yang aman dan nyaman. Gedung Dinas Perizinan dilengkapi tempat parkir roda 4 (empat) dan 2 (dua) yang masih kurang memadai, karena dipakai juga untuk pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta termasuk pegawai Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Ruangan Dinas Perizinan dilengkapi ruang tunggu yang ber AC, ruang pelayanan yang ber AC dan ruang ruang pendukung lain yang

semua ber AC yang dilengkapi televisi kabel, dan alunan musik yang bernuansa gending jawa, Disediakan akses masuk dan loket khusus defabel/dissabel. Ada prasarana pendukung seperti Bank BPD, foto copy, tempat bermain anak dan lain lainnya. Untuk menunjang proses perizinan disediakan touch screen/ layar antrian dan informasi perizinan, sarana kerja seperti komputer, printer, alat komunikasi, alat kerja dan kendaranan roda empat dan roda dua.

Adapun Sarana dan Prasarana kerja yang dimiliki Dinas Perizinan Kota Yogyakarta berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) adalah sebagai berikut:

1. Gedung Dinas Perizinan dan Tempat parkir
2. Genset, jika listrik mati
3. Kendaraan roda empat dan roda dua serta sepeda
4. Alat kerja petugas lapangan seperti alat ukur jarak laser
5. Komputer, UPS, laptop, monitor, printer, kalkulator
6. Mesin ketik manual
7. Trolly barang
8. Mesin presensi sidik jari
9. Almari, meja dan kursi, filling cabinet
10. Rak arsip dari kayu dan besi
11. White board Elektrik dan biasa
12. AC, Kipas Angin
13. LCD, Tape Recorder/Amplifier

14. Wireless
15. Kamera foto Digital/video
16. Aquarium, tempat sampah
17. Tanaman dalam pot di ruangan
18. Tabung pemadam kebakaran/APAR
19. Telpon, faximile, HP penghubung.

Disamping Sarana dan Prasarana Kerja Dinas Perizinan Secara Umum, dalam SPP Pelayanan Izin Gangguan, sarana, prasarana dan/atau fasilitas pendukung disebutkan dalam:

- Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 49/KEP/DINZIN/2013 Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta.

Dalam SPP Izin Gangguan disebutkan bahwa Sarana dan Prasarana Kerja untuk Izin Gangguan adalah sebagai berikut:

- Tempat parkir
- Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC
- Mobil dan sepeda motor dinas
- Almari Dokumen
- Rak arsip
- Meja, Kursi
- Pesawat telepon dan faksimile
- Komputer dan printer
- Alat tulis kantor
- Kota saran

- Kamar mandi, Toilet untuk laki laki, perempuan dan difabel.

Selain itu dalam SPP izin gangguan ada fasilitas pendukung yang sangat mendukung proses perizinan , antara lain:

- Ruang Pelayanan Advice Planing, Loker II
- Touch screen antrian dan informasi
- Loker Khusus disabilitas
- Bank BPD;
- Foto copy;
- TV kabel;
- CCTV;
- Jaringan internet/intranet
- SMS Gateway
- Adanya petugas penghubung.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mempunyai sarana dan prasarana kerja yang cukup, ditambah fasilitas pendukung pelayanan, sehingga pelayanan perizinan termasuk izin gangguan dapat dilaksanakan dengan baik. Selanjutnya untuk mengetahui lebih jelasnya bahwa faktor Sarana dan Prasarana Kerja mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan, penulis sampaikan hasil wawancara dengan pejabat pelaksana pelayanan dan pemohon izin gangguan berikut.

Menurut Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian mengenai faktor sarana dan prasarana kerja, menyatakan:

Prasarana kantor Dinas Perizinan memenuhi persyaratan sebagai tempat layanan untuk masyarakat yaitu gedung kantor terletak paling

depan dari pintu masuk kompleks balaikota yogyakarta, adanya petunjuk arah, tersedia ruang tunggu dan ruang pelayanan yang luas dan ber AC, tempat parkir yang cukup luas yang dijaga petugas keamanan, ruang rapat 3 tempat, ruang pengaduan, ruang laktasi, ruang layanan khusus penyandang disabilitas, kamar mandi/WC 15 buah, ruang bermain anak, layanan BPD DIY dan Bank Jogja dan ruang layanan fotocopy. Disamping itu juga difasilitasi Wi-Fi/hotspot yang dapat diakses oleh pengguna layanan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Untuk sarana kerja baik sarana kerja di kantor, sarana kerja untuk administrasi perizinan dan sarana kerja di lapangan sudah mencukupi, hal ini disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian:

Sarana kerja di Dinas Perizinan sudah cukup memadai antara lain komputer, note book, tablet, printer, UPS 600 VA, scanner, LCD, wireless, proyektor, telpon, facsimile, CCTV, camera foto digital, alat kerja di lapangan seperti alat ukur jarak laser, kendaraan roda 4 (empat) dan roda 2.(dua).

Dengan sarana dan prasarana kerja yang tersedia sangat membantu kelancaran proses pelayanan perizinan termasuk izin gangguan, menurut Kepala Bidang Pelayanan, menyatakan:

Secara keseluruhan sarana dan prasarana Dinas Perizinan sudah lengkap tapi masih ada kekurangan yang perlu diperhatikan dan dibenahi, contoh tempat parkir untuk pemohon digunakan pegawai Dinas Perizinan dan pegawai kantor lainnya, masih kekurangan kendaraan operasional roda 2 (dua), sehingga petugas lapangan masih menggunakan kendaraan pribadi, masih adanya sarana kerja yang sudah lama belum ada gantinya seperti komputer, sehingga kerjanya lambat, tidak sesuai yang diharapkan.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap sarana dan prasarana kerja, penulis mewawancari 2 pemohon izin gangguan yang telah selesai mengurus izin gangguan. Menurut Heribertus Soetarto warga Sosramenduran hasil wawancara sebagai berikut:

Sarana dan prasarana kerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta saya rasa sudah lengkap, saat saya mengurus izin gangguan untuk sarana kerja tidak ada masalah, sistem berjalan lancar.

Menurut Eko Heru Susanto, warga Jakarta, mengemukakan:

Saat saya mengurus izin gangguan, saat itu hari jumat agak sulit mencari tempat parkir karena di depan Dinas Perizinan sudah penuh, di depan kantor walikota tidak boleh untuk parkir mobil digunakan untuk sepeda, sehingga harus parkir agak jauh, sedangkan sarana dan prasarana kerja lainnya sudah lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat pelaksana pelayanan dan masyarakat izin gangguan dapat dianalisa, ditafsirkan dan diinterpretasikan untuk faktor Sarana dan prasarana kerja sebagai berikut:

- a. Sarana dan prasarana kerja untuk pelaksanaan pelayanan izin gangguan sudah memadai, meskipun masih banyak kekurangan yang perlu dibenahi dan ditambah, karena sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan perizinan termasuk izin gangguan.
- b. Tempat parkir sudah cukup memadai untuk pemohon izin, tetapi banyak yang digunakan untuk pegawai, sehingga perlu ada penataan parkir, sarana kerja sudah banyak yang ketinggalan belum diganti, seperti komputer, printer, sehingga perlu ada penggantian secara bertahap, kendaraan operasional roda 2 (dua) masih kurang, sehingga perlu ada penambahan kendaraan roda 2 (dua) secara bertahap.
- c. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta secara berkala mengevaluasi keberadaan sarana dan prasarana kerja yang ada, yang sudah aus diganti, yang rusak diperbaiki, yang kurang ditambah, sehingga

pelayanan perizinan yang didukung sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan perizinan akan terasa mudah, lancar, cepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Maka berdasarkan pernyataan dan uraian di atas, bahwa Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam melaksanakan pelayanan izin gangguan, sudah didukung sarana dan prasarana kerja yang memadai, karena sarana dan prasarana kerja merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan izin gangguan, meskipun ada beberapa sarana/alat kerja yang sudah ketinggalan yang perlu segera diganti, dan masih kekurangan kendaraan operasional roda 2 (dua) yang segera perlu penambahan secara bertahap.

Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan sangat dipengaruhi faktor sarana dan prasana kerja, dengan sarana dan prasarana kerja yang memadai dan modern, pelaksanaan pelayanan izin gangguan akan terasa mudah, lancar, cepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga penyelenggara pelayanan izin gangguan dan masyarakat pemohon izin gangguan merasa puas.

3. Regulasi/ Peraturan Perizinan.

Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta diatur dengan regulasi/peraturan yang bersifat umum untuk semua perizinan dan regulasi/peraturan khusus Perizinan Gangguan.

a. Regulasi yang bersifat umum

- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 47/KEP/DINZIN/2011 Tentang Penetapan Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
- Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 48/KEP/DINZIN/2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Kepala. Dinas Perizinan kepada Pejabat Struktural Eselon III Di Dinas Perizinan Untuk Menandatangani Perizinan;
- Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 42/KEP/DINZIN/2012 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
- Keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor: 49/KEP/DINZIN/2013 Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Penyelenggaraan Perizinan pada Dinas perizinan Kota Yogyakarta;

b. Regulasi Izin Gangguan.

- Undang Undang Gangguan (Hinder Ordonantie) Staatsblad Tahun 1926 Nomor 226 sebagaimana telah diubah dan ditambah terakhir dengan Staatsblad Tahun 1940 Nomor 450.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Izin Gangguan di Daerah.

- Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2005 Tentang Izin Gangguan.
- Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Tertentu.
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 41 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2005 Tentang Izin Gangguan.

Berdasarkan Regulasi/peraturan yang bersifat umum untuk pelaksanaan pelayanan perizinan dan yang khusus untuk izin gangguan, maka pelayanan izin gangguan dapat dilaksanakan dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang telah ditetapkan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Selanjutnya untuk mengetahui lebih jelasnya bahwa faktor Regulasi/Peraturan Perizinan mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan, penulis sampaikan hasil wawancara dengan pejabat pelaksana pelayanan dan masyarakat pemohon izin gangguan sebagai berikut:

Menurut Kepala Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja, menyatakan:

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, dalam pelayanan perizinan selalu meng update/menyesuaikan regulasinya sesuai peraturan perundang undangan dari pemerintah dan mengkaji untuk disesuaikan pelaksanaannya. Untuk izin gangguan memperhatikan dinamika yang berkembang di masyarakat, misal ruang terbuka hijau, masa berlaku izin, penyederhanaan persyaratan dan waktu pelayanan izin gangguan

Regulasi/peraturan yang digunakan untuk pelayanan izin gangguan, dalam perjalanan waktu, memperhatikan dinamika yang berkembang di masyarakat dan menyesuaikan regulasi dari pemerintah pusat. Izin Gangguan sudah ada Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan Di Daerah, namun Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, masih menggunakan Peraturan Daerah yang lama, yaitu Perda Nomor 2 Tahun 2005 tentang Izin Gangguan , hal tersebut dikemukakan Kepala Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja sebagai berikut:

Dinas Perizinan dalam melayani izin gangguan masih menggunakan Perda Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2005, meskipun sudah terbit Permendagri Nomor 27 Tahun 2009, letak perbedaan pada jangka waktu berlakunya izin, dalam Permendagri Nomor 27 untuk selamanya, selama masih berusaha, dalam Perda Nomor 5 berlaku selama 5 tahun, untuk diperpanjang setiap 5 tahun. Dalam pelaksanaannya diatur dalam Perwal Nomor 41 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 2 Tahun 2005 tentang izin Gangguan dan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Tertentu.

Dinas Perizinan saat ini akan merubah Perda Nomor 2 tahun 2005, menyesuaikan Permendagri Nomor 27 tahun 2009. Selain Peraturan tersebut, dalam pelaksanaannya memperhatikan peraturan tata ruang, lingkungan hidup, ruang terbuka hijau, pergola/tanaman rambat.

Menurut Kepala Bidang Pelayanan, bahwa dengan regulasi/peraturan yang lengkap, akan memudahkan pelayanan izin gangguan, diikuti persyaratan yang lengkap dari pemohon, dikemukakan sebagai berikut:

Izin Gangguan dalam pelayanannya dilandasi regulasi/peraturan yang lengkap, memudahkan petugas pelayanan dalam meneliti berkas permohonan yang diajukan dengan syarat yang lengkap dan

benar, dengan persyaratan sebagai berikut: mengisi formulir bermeterai Rp.6.000,- dilampiri Foto copy KTP pemohon, Dokumen untuk mengelola lingkungan hidup, Foto copy Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Denah tempat usaha dan gambar situasi (site plan) tempat usaha yang jelas, Fotocopy Akte Pendirian bagi perusahaan yang berbadan hukum, Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tempat, jika tempat usaha tersebut bukan miliknya sendiri, Persetujuan dari pemilik rumah/tanah dan tetangga sekitarnya terhadap usaha yang akan dilaksanakan dengan diketahui oleh pejabat wilayah setempat.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap regulasi/peraturan perizinan gangguan, penulis mewawancari 2 pemohon izin gangguan yang telah selesai mengurus izin gangguan. Menurut Heribertus Soetarto warga Sosramenduran hasil wawancara sebagai berikut:

Regulasi perizinan gangguan saya kira sudah lengkap tidak ada masalah, saya setiap lima tahun sekali memperpanjang izin gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sesuai persyaratan dan mekanisme yang telah ditentukan.

Menurut Eko Heru Susanto, warga Jakarta, mengemukakan:

Sebenarnya ada aturan baru, dalam Permempendagri Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Izin Gangguan di Daerah, bahwa izin gangguan berlaku selamanya sepanjang masih berusaha, maka saya berkeinginan izin berlaku selamanya, tidak tiap 5 tahun harus memperpanjang izin gangguan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat pelaksana pelayanan dan pemohon izin gangguan dapat dianalisa, ditafsirkan dan diinterpretasikan untuk faktor Regulasi/Peraturan Perizinan sebagai berikut:

- a. Regulasi/Peraturan Izin Gangguan yang berlaku sebagai dasar pelaksanaan pelayanan izin gangguan selalu meng update/menyesuaikan regulasinya sesuai peraturan dari pemerintah dan dikaji untuk disesuaikan pelaksanaannya di daerah, misal untuk

mengajukan izin disediakan ruang terbuka hijau, adanya penyederhanaan persyaratan dan waktu penyelesaian izin.

- b. Regulasi/Peraturan Izin Gangguan yang berlaku masih menggunakan Perda Nomor 2 Tahun 2005 Tentang Izin Gangguan, Perda Nomor 3 Tahun 2012 Tentang retribusi Daerah dan Perwal Nomor 41 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 2 Tahun 2005, dan segera akan disusun Perda disesuaikan dengan Permendagri Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pedoman Izin Gangguan di Daerah. Ini merupakan kelemahan Pemerintah Kota Yogyakarta, karena pemohon yang mengajukan perpanjangan izin gangguan sering menanyakan, mengapa harus diperpanjang, tidak disesuaikan Permendagri Nomor 27 Tahun 2009 yang berlaku selama masih berusaha.
- c. Pemohon izin gangguan sebagian besar yang sudah tahu Permendagri Nomor 27 Tahun 2009, menghendaki izin gangguan berlaku selamanya sepanjang masih berusaha, sehingga tidak perlu memperpanjang setiap 5 tahun sekali.
- d. Regulasi/Peraturan Izin Gangguan yang masih berlaku merupakan faktor untuk menentukan izin diterima atau ditolak. Jika persyaratan lengkap dan benar dan sesuai regulasi yang berlaku akan diterbitkan Surat Keputusan Pemberian Izin Gangguan dan Tanda Izin Gangguan. Jadi tidak ada toleransi meskipun pemohon seorang pejabat, setiap menerbitkan izin harus sesuai dengan Regulasi/Peraturan yang berlaku

Berdasarkan pernyataan dan uraian di atas, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam melaksanakan pelayanan perizinan termasuk izin gangguan, sudah didukung Regulasi/Peraturan yang memadahi , meskipun masih ada regulasi/ peraturan yang belum sesuai dengan aturan dari pusat. Namun regulasi/peraturan selalu dikaji dan disesuaikan dengan dinamika yang berkembang di masyarakat, contohnya penyederhanaan persyaratan izin gangguan dan mempersingkat proses pelayanan izin gangguan.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta secara berkala mengevaluasi dan mengkaji Regulasi/peraturan yang ada, karena regulasi/peraturan sangat berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan izin gangguan. Regulasi/Peraturan lengkap, persyaratan izin dari pemohon lengkap, proses izin mudah, cepat sesuai yang diharapkan pemerintah dan masyarakat.