

JURNAL SKRIPSI
PELAKSANAAN PELAYANAN IZIN GANGGUAN
DI DINAS PERIZINAN KOTA YOYAKARTA TAHUN 2016

ABTRAKSI

Pelaksanaan pelayanan izin gangguan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP), dalam pelaksanaannya ada beberapa indikator yang mempengaruhi proses pelayanan izin gangguan yaitu: Ketepatan Waktu Pelayanan Perizinan , Kemudahan Mendapatkan Pelayanan Perizinan , Akurasi Pelayanan, bebas dari kesalahan dan Pendukung Pelayanan Perizinan. Disamping itu ada faktor faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan, yaitu: SDM Pelaksana Pelayanan, Sarana dan Prasarana kerja dan Regulasi Perizinan Yang Berlaku.

Pelayanan Izin Gangguan dilaksanakan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2005, Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012, Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 41 Tahun 2006, Retribusi Izin Gangguan berdasarkan Perda Nomor 3 tahun 2012 dan Mekanisme/ Prosedur Pelayanan Perizinan dengan Keputusan Kepala Dinas Perizinan Nomor: 47/KEP/DINZIN/2011 tentang Penetapan Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu berusaha untuk menggambarkan keadaan yang sekarang berdasarkan data dan fakta di lapangan sesuai judul “Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta” data diperoleh dari hasil wawancara dengan pejabat, petugas pelayanan dan masyarakat pemohon izin gangguan dan dari hasil observasi /pengamatan di lapangan, kemudian digambarkan dalam bentuk penguraian kalimat, sehingga diperoleh kejelasan yang utuh dari data yang diteliti.

Hasil Penelitian dapat diperoleh: pelayanan perizinan gangguan telah dilaksanakan tepat waktu untuk jam pelayanan dan waktu proses izin, pelayanan izin sangat mudah tidak berbelit belit asalkan persyaratan lengkap dan benar, akurasi pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, berupa produk layanan: surat

keputusan pemberian izin gangguan dan tanda izin gangguan, pendukung pelayanan sudah memadai, namun perlu ada yang diperbarui dan dilengkapi, SDM pelaksana pelayanan izin gangguan, sesuai anjab masih kurang, namun dapat dicukupi dengan rangkap jabatan, sarana dan prasarana sudah cukup memadai, sarana kerja yang sudah aus dan ketinggalan segera diganti, regulasi izin gangguan masih menggunakan Perda Nomor 2 tahun 2005 tentang izin gangguan, kendati sudah ada Permendagri Nomor 27 Tentang Pedoman Izin Gangguan di Daerah, segera akan ada perubahan Perda Nomor 2 tahun 2005.

Dalam penelitian ini dapat diperoleh hasil 4 Indikator (Ketepatan Waktu, Kemudahan, Akurasi, Pendukung Pelayanan) mempengaruhi proses pelayanan izin gangguan dan 3 faktor (SDM Pelaksana Pelayanan, Sarana dan Prasarana Kerja, Regulasi/peraturan) mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan. Sehingga 4 indikator dan 3 faktor tersebut perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan kualitasnya sehingga pelayanan mudah, cepat, adil, pasti, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai harapan pemerintah dan masyarakat pemohon izin. Kata Kunci: Pelaksanaan, pelayanan, izin gangguan, dinas perizinan.

PENDAHULUAN

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.

Permasalahan yang timbul dalam pelayanan publik sering mengakibatkan kualitas produk layanan belum dapat memuaskan penggunaanya. 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,

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.

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.

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.

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 27 izin, dan yang menjadi obyek penelitian adalah Izin Gangguan atau HO (Hinder Ordonantie. Di Pemerintah Kota Yogyakarta Izin Gangguan 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.

Dalam Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan DI Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang dilaksanakan oleh pejabat dan petugas pelayanan, ada beberapa indikator yang mempengaruhi proses perizinan dan beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan izin gangguan

Maka yang menjadi permasalahan 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 ?

KERANGKA TEORI

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 relative 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

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

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, cepat, murah, berkualitas, baik pelayanan administrasi, barang dan jasa.

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 Dinas Perizinan sebagai penyelenggara pelayanan publik
- 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.

1. 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.

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

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.

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. 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.

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

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.

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.

METODE 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.

Subyek Penelitian 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.

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

Sumber Data

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan baik melalui: Observasi/pengamatan langsung ke obyek penelitian, 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 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.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

TEKNIK ANALISA DATA

Teknik Analisa Data yang digunakan adalah Analisa data secara deskriptif kualitatif. Data data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pejabat, petugas pelayanan masyarakat pemohon 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. 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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:

1. Ketepatan Waktu Pelayanan Perizinan.

- 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.

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.

- a. Prosedur/mekanisme 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.

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.

- 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.

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.

- 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 diharapkan pemohon izin gangguan.

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.

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

- 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.

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

- 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.

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.

- 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

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam melaksanakan pelayanan perizinan termasuk izin gangguan, sudah didukung Regulasi/Peraturan yang memadai, 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.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan, dengan Indikator yang mempengaruhi Proses Pelayanan Izin Gangguan

- a. Ketepatan Waktu Pelayanan Izin Gangguan, telah dilaksanakan sesuai SOP dan SPP. Pelayanan mulai jam 08.00 WIB berakhir jam 14.30 WIB, waktu proses izin gangguan 8 hari untuk izin gangguan kecil dan sedang, 11 hari untuk izin gangguan besar. Pentahapan proses izin sudah dilaksanakan dengan sistem manual cek list dan routing slip, sehingga ketepatan waktu bisa terkontrol, masih ada beberapa yang tidak tepat waktu, ke depan terus dievaluasi agar lebih baik lagi.
- b. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan Izin Gangguan. Pelayanan Izin Gangguan sangat mudah dan sederhana, asalkan persyaratan lengkap dan benar, yang dilaksanakan sesuai SOP yang mengatur pentahapan pengurusan izin gangguan, Pemohon izin yang persyaratannya lengkap dan benar diberi bukti penerimaan berkas, disepakati kapan diadakan

peninjauan lapangan, pemohon dapat mengetahui proses izin gangguan melalui SMS Gateway, website, dan petugas penghubung.

- c. Akurasi Pelayanan, Bebas dari Kesalahan untuk Izin Gangguan, Pelaksana Pelayanan Izin Gangguan berusaha dengan cermat, rapi, teliti agar produk layanan akurat, tidak ada kesalahan dan dapat dipertanggungjawabkan dari draf Surat Keputusan, Tanda Izin Gangguan, Surat Keputusan Retribusi Daerah diparaf dan dikoreksi secara berjenjang untuk dinaikkan ke Kepala Dinas.
- d. Pendukung Pelayanan Izin Gangguan, Dinas Perizinan dalam melayani pemohon izin termasuk izin gangguan, disamping tersedia sarana dan prasarana yang cukup, juga tersedia pendukung pelayanan yang memadahi, seperti ruang tunggu yang representative ber AC, Televisi kabel , Bank BPD, tersedia Wi-Fi/Hotspot, Website, SMS Gateway.

2. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Izin Gangguan

- a. Sumber Daya Manusia (SDM), Pelaksanaan Pelayanan Izin Gangguan dilaksanakan oleh petugas yang mempunyai kompetensi, Meskipun sesuai anjab masih ada kekurangan SDM, dapat diatasi dengan rangkap jabatan, Untuk meningkatkan kualitas SDM diadakan In House Training dengan materi/topik sesuai dinamika yang terjadi . Karena SDM pelaksana pelayanan izin gangguan sangat berpengaruh terhadap pelayanan perizinan, SDM pelaksana pelayanan selalu dievaluasi kinerjanya sehingga pelayanan izin gangguan sesuai yang diharapkan.
- b. Sarana dan Prasarana Kerja, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mempunyai sarana dan prasarana kerja yang cukup memadahi, ditambah fasilitas pendukung pelayanan, Namun masih banyak kekurangan yang perlu dibenahi dan ditambah, karena sarana dan prasarana kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan perizinan termasuk izin gangguan.

- c. Regulasi/Peraturan Perizinan, Dinas Perizinan dalam melayani izin gangguan masih menggunakan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2005 Tentang Izin Gangguan. Dalam pelaksanaannya diatur dalam Perwal Nomor 41 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 2 Tahun 2005 tentang izin Gangguan dan Perda Kota Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Retribusi Izin Tertentu. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta secara berkala mengevaluasi dan mengkaji Regulasi/peraturan yang ada, karena regulasi/peraturan perizinan sangat berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan izin gangguan.

B. Saran

1. Ketepatan waktu pelayanan perizinan gangguan, telah dilaksanakan sesuai regulasi/peraturan yang telah ditetapkan baik dalam SOP dan SPP Izin Gangguan, Namun masih ada beberapa permohonan izin gangguan yang tidak tepat waktu penyelesaiannya, maka perlu penyederhanaan persyaratan izin dan waktu pelayanan izin .
2. Kemudahan mendapatkan pelayanan izin gangguan, sangat mudah asalkan syarat lengkap dan benar, ada kepastian kapan izin selesai diproses, pemohon dapat memantau lewat website, SMS Gateway dan petugas penghubung, untuk ke depan disarankan ada penyederhanaan persyaratan dan diperpendek waktu proses izin gangguan.
3. Akurasi Pelayanan, Bebas dari Kesalahan. Produk layanan izin gangguan yang berupa Surat Keputusan Pemberian Izin Gangguan dan Tanda Izin Gangguan dikerjakan secara cermat, rapi, teliti kemudian dikoreksi dan diparaf secara berjenjang, Namun dalam pelaksanaannya masih adanya kesalahan produk, maka perlu ditekankan petugas pelayanan agar lebih cermat dan teliti lagi, sehingga kalau ada kesalahan seminimal mungkin.
4. Pendukung pelayanan. Pendukung pelayanan sudah memadai, namun ada beberapa pendukung pelayanan yang perlu diperbarui dan diganti

- yang sudah tidak sesuai contoh touch screen antrian dan informasi terlalu kecil perlu diganti yang besar sehingga lebih jelas.
5. SDM menurut anjab masih kekurangan personil, maka perlu penambahan personil ke BKD, sehingga tidak terjadi rangkap jabatan yang dapat memengaruhi kinerja pelayanan izin gangguan,
 6. Sarana dan Prasarana Kerja, Dinas Perizinan sudah didukung sarana dan prasarana kerja yang memadai, namun masih banyak kekurangan yang perlu dibenahi dan ditambah, karena sarana dan prasarana kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan perizinan termasuk izin gangguan.
 7. Regulasi Perizinan, Dinas Perizinan dalam melayani izin gangguan masih menggunakan Perda Nomor 2 Tahun 2005 Tentang Izin Gangguan, sebaiknya segera menyesuaikan Permendagri nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan Di Daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Inu Kencana Syafie, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2003
- 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 Dinas perizinan Kota Yogyakarta;*
- Lembaga Administrasi Negara, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta, 2003.

- 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 10 Tahun 2008 *Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah.*
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 41 Tahun 2006 *Tentang Petunjuk Pelaksanaan 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 20 Tahun 2014 *Tentang Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta;*
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2014
- Undang Undang Gangguan (Hinder Ordonantie) Staatsblad Tahun 1926 Nomor 226 sebagaimana telah diubah dan ditambah terakhir dengan Staatsblad Tahun 1940 Nomor 450.
- Undang Undang Reublik Indonesia Nomor: 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*