

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Cowell bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Hardiyansyah, 2018: 13-14).

Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah semua yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan dalam hal barang maupun jasa dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Pasolong, 2014: 128). Definisi pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby adalah produk-produk yang tidak dapat diraba namun mampu dirasakan dan dinilai yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. sedangkan definisi

yang lebih rinci diberikan Gronroos Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Widiastuti, 2015: 52).

A. Pengertian pelayanan publik

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2014: 128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Menurut Alamsyah Pelayanan publik adalah setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah, individu, organisasi, dan yang lainnya dalam rangka merespon tuntutan individu, kelompok, organisasi dan yang lainnya yang

bersinggungan dengan kepentingan keseluruhan populasi penduduk. Siapa yang melayani tidaklah penting, yang penting adalah apa dan bagaimana kepentingan keseluruhan populasi penduduk direspon aktor-aktor yang berpotensi menjadi pelayan publik. Lijan Poltak mengartikan pelayanan publik sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Suparman, 2017: 44).

Dari pengertian diatas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang berpacu pada standar pelayanan yang baik.

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/ badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/ badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/ pemerintah daerah. Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No. 25/2009, bahwa 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. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018: 33-34).

C. Kelompok pelayanan publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/ 2004 jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- 1) Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetisi. Contoh: KTP, Akta pernikahan, Akta kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB, dan lain-lain.
- 2) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.
- 3) Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

D. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63 / 2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- 3) penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 4) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
- 5) Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 6) Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 7) Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 8) Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- 9) Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.

- 10) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- 11) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lainnya.

E. Standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut (Zaenal Mukarom, 2015: 85):

- 1) Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara publik.

- 6) Kompetisi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

F. Asas pelayanan publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/ 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

- 1) Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas: dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak: tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

G. Maklumat pelayanan publik

Dalam Hardiyansyah (2018: 41-43) materi muatan Maklumat Pelayanan Publik, disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, kondisi dan potensi daerah, beberapa materi muatan yang dapat digunakan sebagai bahan penyusunan maklumat pelayanan publik, antara lain:

- 1) Profil penyelenggara;
- 2) Tugas dan wewenang penyelenggara;
- 3) Siapa yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan;

- 4) Siapa yang bertanggungjawab dalam memproses dan menyelesaikan pengaduan dan sengketa pelayanan;
- 5) Pihak mana saja yang dapat menerima pelayanan;
- 6) Prosedur dan proses pemberian layanan (dapat dalam bentuk bagan/ alur);
- 7) Janji yang diberikan kepada penerima pelayanan, termasuk di dalamnya seperti; hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan (tidak sulit, tidak dipersulit, tidak berbelit-belit atau membingungkan pemohon layanan), waktu yang ditetapkan untuk proses dan penyelesaian ketepatan waktu untuk menerima produk layanan, biaya pelayanan, prosedur dan biaya peninjauan lapangan (prakteknya sarat biaya yang dikeluarkan oleh penerima layanan, dan antisipasi *bargaining*);
- 8) Persyaratan yang wajib dipenuhi oleh pemohon layanan (bila perlu dilakukan penyederhanaan atau pemangkasan persyaratan, terutama yang sifatnya pendukung);
- 9) Mekanisme pengajuan pengaduan atau keluhan (lisan/ tulisan) dari masyarakat, organisasi masyarakat dan lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan, pengaduan atas perilaku penyelenggara dan/ atau aparat pelaksana (seperti sikap, sopan santun dan lainnya, tindakan atau perlakuan diskriminatif, KKN, pungutan liar termasuk yang dilakukan bekerjasama dengan perantara/ calo dan biaya peninjauan lapangan), serta kepastian waktu proses dan penyelesaian pengaduan dan pemberian informasi kepada pengadu;

- 10) Mekanisme penyampaian saran, usulan masukan yang berkaitan dengan kepedulian masyarakat untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan;
- 11) Mekanisme pengawasan internal dan eksternal terhadap penyelenggara pelayanan;
- 12) Uraian sanksi bagi penyelenggara dan/ atau aparat pelaksana pelayanan;
- 13) Pernyataan kesediaan penyelenggara untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan maklumat pelayanan berdasarkan masukan dan saran masyarakat;
- 14) Informasi alamat, telepon, fax, email penyelenggara, dalam rangka mengembangkan komunikasi, tukar informasi dan korespondensi masyarakat atau penerima pelayanan dengan penyelenggara;

H. Indikator pelayanan publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2014: 135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu:

- 1) *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- 3) *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

I. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir (Mukarom and Laksana, 2016: 45), agar pelayanan publik berjalan dengan baik, diperlukan beberapa faktor pendukung, yaitu:

1. Kesadaran
2. Aturan
3. Organisasi
4. Pendapatan
5. Kemampuan-keterampilan
6. Sarana pelayanan

J. Strategi Membangun Pelayanan Prima dalam Pelayanan publik

Menurut Zaenal Mukrom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2016: 237-238) strategi untuk mengembangkan pelayanan prima meliputi hal-hal berikut:

- 1) Penyusunan standar pelayanan

Tolak ukur dalam KepMen PAN 63/2003 merupakan ukuran yang dibukukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

2) Penyusunan SOP

Standar operasional prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai hal-hal yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*.

3) Pengukuran kinerja pelayanan

Dalam institusi pemerintah penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memerhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

4) Pengelolaan pengaduan

Dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat, pimpinan unit organisasi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan hal-hal berikut:

- a. Menyusun prioritas dalam penyelesaian pengaduan
- b. Menentukan pejabat yang menyelesaikan pengaduan
- c. Menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan
- d. Membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan

- e. Memenatai dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan kepada pimpinan
- f. Melaporkan proses dan hasil pengaduan kepada pimpinan

2.1.2 Ruang Lingkup Perizinan

A. Pengertian perizinan

Ateng Syafrudin (Sutedi, 2011: 170) mengatakan bahwa izin bertujuan dan berarti menghilangkan halangan, hal yang dilarang menjadi boleh atau *Als opheffing van een algemene verbodsregel in het concrete geval* (sebagai peniadaan ketentuan larangan umum dalam perizitiwa konkret). Menurut Sjachran Basah, Izin adalah perbuatan hokum administrasi neara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. E. Utrecht mengatakan bahwa bila pembuat peraturan umumnya tidak melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, keputusan administrasi Negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*).

N.M. Spelt dan J.B.J.M ten Berge membagi pengertian izin dalam arti luas dan sempit, yaitu izin merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi. Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Izin ialah suatu persetujuan dari pengusaha berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentun-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Dengan memberi izin, penguasa

memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini menyangkut perkenan bagi suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya. Ini adalah paparan luas, dari pengertian izin.

Selanjutnya N.M. Spelt dan J.B.J.M ten Berge, mendefinisikan izin dalam arti sempit yakni pengikatan-pengikatan pada suatu peraturan izin pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai suatu tatanan tertentu atau untuk menghalangi keadaan-keadaan yang buruk. Tujuannya ialah mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat undang-undang tidak seluruhnya dianggap tercela, namun dimana ia menginginkan dapat melakukan pengawasan sekadarnya. Hal yang pokok pada izin (dalam arti sempit) ialah bahwa suatu tindakan yang dilarang, terkecuali diperkenankan dengan tujuan agar dalam ketentuan-ketentuan yang disangkutkan dengan perkenan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus. Jadi persoalannya bukanlah untuk hanya memberi perkenan dalam keadaan-keadaan yang sangat khusus, tetapi agar tindakan-tindakan yang diperkenankan dilakukan dengan cara tertentu (dicantumkan dalam ketentuan-ketentuan) (sutedi, 2011: 170- 171).

Dalam perkembangannya, secara yuridis pengertian izin dan perizininan tertuang dalam pasal 1 angka 8 dan 9 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam pasal 1 angka 8 di tegaskan bahwa izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau

badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Kemudian Pasal 1 angka 9 menegaskan bahwa perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Definisi izin dan perizinan juga didefinisikan sama dalam pasal 1 angka 8 dan 9 Peraturan Menteri Dalam Negeri No 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.

Menurut Andrian Sutedi (2011: 173) perizinan merupakan upaya mengatur kegiatan-kegiatan yang memiliki peluang menimbulkan gangguan pada kepentingan umum. Mekanisme perizinan, yaitu melalui penerapan prosedur ketat dan ketentuan yang harus dipenuhi untuk menyelenggarakan suatu pemanfaatan lahan. Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki pemerintah, merupakan mekanisme pengadilan administratif terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

Dengan demikian, menurut hemat penulis perizinan merupakan bentuk pelaksanaan pemerintah dalam upaya mengatur kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat berdasarkan persyaratan atau prosedur sebagaimana telah ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi, sertifikat maupun akta untuk mendirikan suatu usaha yang harus dimiliki oleh organisasi perusahaan atau seseorang sebelum dapat melakukan kegiatan atau tindakan.

B. Sifat izin

Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat/badan tata usaha Negara yang berwenang, yang isinya atau substansinya mempunyai sifat sebagai berikut (Sutedi, 2011: 173-175):

- 1) Izin bersifat bebas, adalah izin sebagai keputusan tata usaha Negara yang penerbitannya tidak terikat pada aturan dan hukum tertulis serta organ yang berwenang dalam izin memiliki kadar kebebasan yang besar dalam memutuskan pemberian izin.
- 2) Izin bersifat terikat, adalah izin sebagai keputusan tata usaha Negara yang penerbitannya terikat pada aturan dan hukum tertulis dan tidak tertulis serta organ yang berwenang dalam izin kadar kebebasannya dan wewenangnya tergantung pada kadar sejauh mana peraturan perundang-undangan mengaturnya. Misalnya, dan izin yang bersifat terikat adalah IMB, izin HO, izin usaha industri, dan lain-lain.
- 3) Izin yang bersifat menguntungkan, merupakan izin yang isinya mempunyai sifat menguntungkan pada yang bersangkutan. Izin yang bersifat menguntungkan isi nyata keputusan merupakan titik pusat yang memberi anugerah kepada yang bersangkutan. Dalam arti, yang bersangkutan diberikan hak-hak atau pemenuhan tuntutan yang tidak akan ada tanpa keputusan tersebut. Misalnya, dari izin yang menguntungkan adalah SIM, SIUP, SITU, dan lain-lain.
- 4) Izin yang bersifat memberatkan, merupakan izin yang isinya mengandung unsur-unsur memberatkan dalam bentuk ketentuan-ketentuan yang

berkaitan kepadanya. Di samping itu, izin yang bersifat memberatkan merupakan pula izin yang memberikan beban orang lain atau masyarakat sekitarnya. Misalnya, pemberian izin kepada perusahaan tertentu. Bagi mereka yang tinggal disekitarnya yang merasa dirugikan izin tersebut merupakan suatu beban.

- 5) Izin yang segera berakhir, merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang akan segera berakhir atau izin yang masa berlakunya relatif pendek, misalnya izin mendirikan bangunan (IMB), yang hanya berlaku untuk mendirikan bangunan dan berakhir saat bangunan selesai didirikan.
- 6) Izin yang berlangsung lama, merupakan izin yang menyangkut tindakan-tindakan yang berakhirnya atau masa berlakunya relatif lama, misalnya izin usaha industri dan izin yang berhubungan dengan lingkungan.
- 7) Izin yang bersifat pribadi, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat atau kualitas pribadi dan pemohon izin. Misalnya, izin mengemudi (SIM).
- 8) Izin yang bersifat kebendaan, merupakan izin yang isinya tergantung pada sifat dan objek izin misalnya izin HO, SITU dan lain-lain.

C. Berapa elemen pokok perizinan

Berdasarkan pemaparan pendapat para pakar tersebut, dapat disebutkan bahwa izin adalah perbuatan pemerintah bersegi satu berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk diterapkan pada peristiwa konkret menurut prosedur dan persyaratan tertentu. Dari pengertian ini ada beberapa unsur dalam perizinan, yaitu sebagai berikut (Sutedi, 2011: 179):

- 1) Wewenang
- 2) Izin sebagai bentuk ketetapan
- 3) Lembaga pemerintah
- 4) Peristiwa konkret
- 5) Proses dan prosedur
- 6) Persyaratan
- 7) Waktu penyelesaian izin
- 8) Biaya izin
- 9) Pengawasan penyelenggaraan izin
- 10) Penyelesaian dan pengaduan sengketa
- 11) Sanksi
- 12) Hak dan kewajiban

D. Fungsi pemberian izin

Secara teoritis, perizinan memiliki beberapa fungsi sebagaimana dijelaskan berikut (Sutedi, 2011: 198-199):

- 1) Instrumen rekayasa pembangunan, pemerintah dapat membuat regulasi dan keputusan yang memberikan insentif bagi pertumbuhan social ekonomi. Demikian juga sebaliknya, regulasi dan keputusan tersebut dapat pula menjadi penghambat (sekaligus sumber korupsi) bagi pembangunan.
- 2) Budgetering, perizinan memiliki fungsi keuangan (budgetering), yaitu menjadi sumber pendapatan bagi Negara. Pemberian lisensi dan izin

kepada masyarakat dilakukan dengan kontraprestasi berupa retribusi perizinan.

- 3) Reguleren, perizinan memiliki fungsi pengaturan (reguleren), yaitu menjadi instrument pengaturan tindakan dan perilaku masyarakat. Sebagaimana dalam prinsip pemungutan pajak, maka perizinan dapat mengatur pilihan-pilihan tindakan dan perilaku masyarakat.

E. Tujuan pemberian izin

Menurut Andrian Sutedi (2011: 200) secara umum, tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari pada aktivitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh baik yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang selain itu, tujuan dari perizinan itu dapat dilihat dari dua sisi yaitu:

1) Dari sisi pemerintah

Dari sisi pemerintah tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut:

- a. Untuk melaksanakan peraturan, apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam prakteknya atau tidak dan sekaligus untuk mengatur ketertiban.
- b. Sebagai sumber pendapatan daerah, dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi terlebih dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya, yaitu untuk membiayai pembangunan.

2) Dari sisi masyarakat

Dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut:

- a. Untuk adanya kepastian hukum
- b. Untuk adanya kepastiaan hak
- c. Untuk memudahkan mendapatkan fasilitas. Apabila bangunan yang didirikan telah mempunyai izin akan lebih mudah mendapatkan fasilitas.

2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Murfiqien Latjuba, yang berjudul Analisis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah yang dimuat pada Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 11, November 2017 (78-84). ISSN 2302-2019. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian memperlihatkan dimana kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang baik, namun pada aspek tangibles dan terjadi kendala dimana sarana dan fasilitas pelayanan masih kurang sehingga kualitas pelayanan dinilai kurang optimal dalam melayani pelayanan khususnya yang berkaitan dengan komputerisasi dan ruangan pelayanan yang terbatas.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Budhi Widyastuti, yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Provinsi dalam Meningkatkan Investasi di Jawa Timur dimuat pada Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1 Nomor 1, Januari 2014 (1-8). ISSN 2303-341X. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian di lapangan yang telah disajikan serta dianalisis sebelumnya, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan investasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) sudah cukup baik berupa adanya SOP yang mencakup kejelasan syarat, waktu dan biaya untuk memudahkan pemohon izin. Dengan Pelayanan yang cukup baik tersebut kemudian dilihat nilai investasi yang masuk di Provinsi Jawa Timur juga meningkat. sehingga adanya keterkaitan kualitas pelayanan perizinan dengan nilai investasi yang masuk.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Maylina Nurwindiarti, yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dimuat pada Jurnal Kebijakan dan Manajemen publik. Volume 4 Nomor 1, Januari-April 2016 (1-9). ISSN 2303-341X. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo telah efektif. Hal ini dapat ditinjau dari Syarat-syarat informasi yang baik telah dipenuhi oleh informasi yang

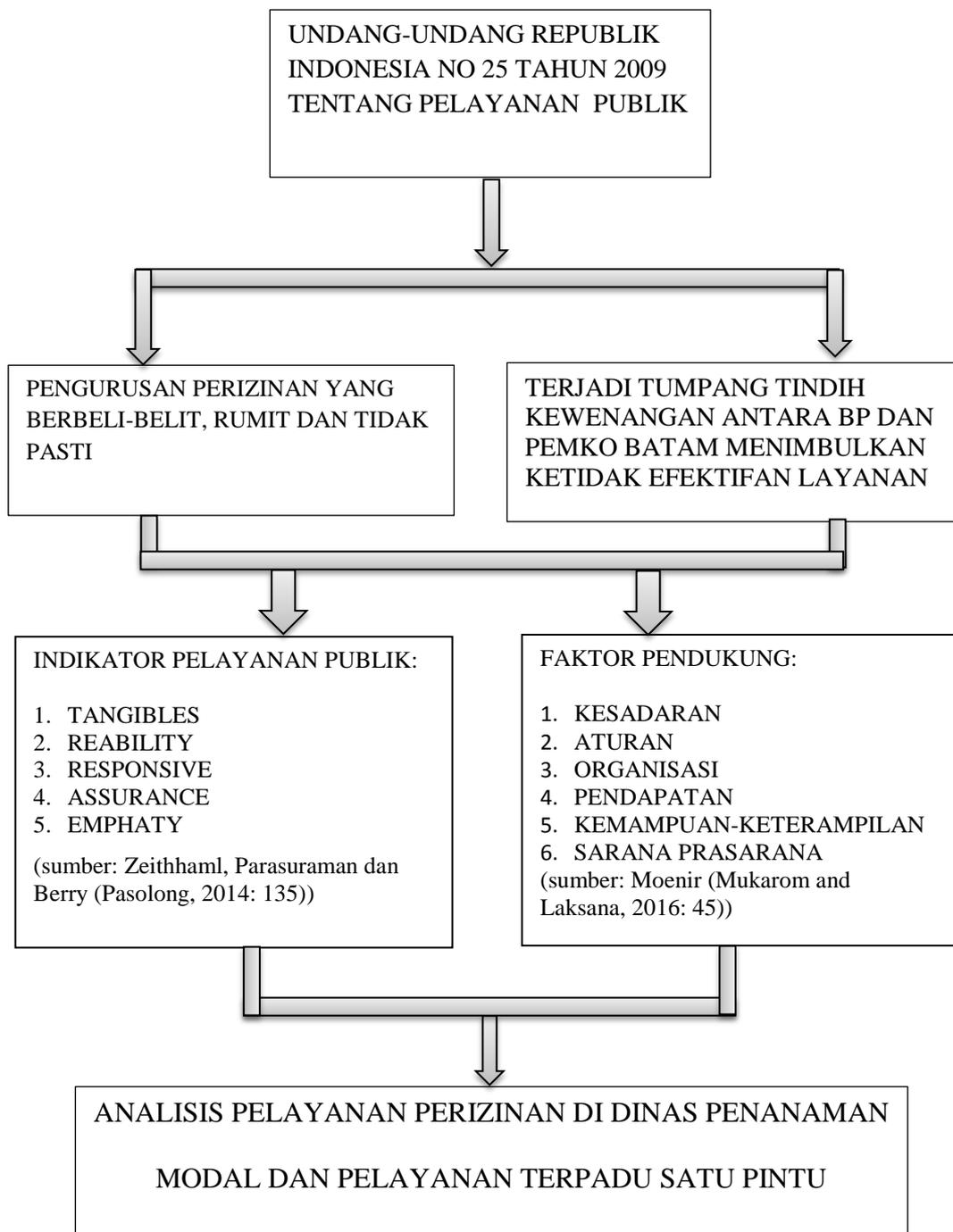
disediakan SIPPADU karena informasi yang dibutuhkan tersedia setiap saat dengan basis online sehingga dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Selain itu informasi yang disajikan oleh SIPPADU mampu menjadi bahan pengambilan keputusan baik dalam kegiatan rutin sehari-hari, maupun keputusan strategis.

- d. Penelitian yang dilakukan oleh Michael Paat dkk, yang berjudul Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado) dimuat pada Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan. Volume 2 Nomor 2, Tahun 2017. ISSN 2337-5736. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan sasaran program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) menurut penulis sudah tepat sasaran, Sosialisasi program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) yang dilakukan oleh pemerintah kota khususnya pegawai instansi dinas penanaman modal dinilai kurang efektif, Tujuan Program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIP2T) dinilai telah mampu mencapai tujuan program yaitu memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan dan Untuk pemantauan program Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIP2T) ini berdasarkan dengan hasil yang didapatkan oleh peneliti ada evaluasi yang diadakan dan dilakukan oleh pihak atasan

berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota manado.

- e. Penelitian ini dilakukan oleh Yusriadi, et all yang berjudul Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimuat pada *Mediterranean Journal Of Social Sciences*. Volume 8 Nomor 2, Maret 2017 (253-258). ISSN 2039-2117. Penelitian ini merupakan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif . hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Penelitian ini ditunjukkan untuk meninjau bentuk reformasi birokrasi pada pelayanan publik, dimana bagian dari salah satu jenis layanan yang berupa layanan perizinan PTSP kepada Badan Layanan Perizinan Terpadu (BP2T) di Kabupaten Bone. Setelah diidentifikasi gambaran reformasi birokrasi, setelah itu dianalisis untuk menemukan cara mereformasi birokrasi. kesimpulan dari penelitian tersebut ialah bahwa aspek kelembagaan, SDM, serta sistem dan prosedur belum berjalan secara baik dan optimal. Hal berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mayoritas dari mereka berfokus pada faktor internal birokrasi untuk lihat dalam hal institusi, struktur, sistem, dan prosedur.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran