

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara maupun Swasta. Dalam hal ini, pemerintah daerah sebagai salah satu penyelenggara *public service*, memiliki peran dalam menciptakan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah salah satunya ialah pemberian pelayanan perizinan.

Kualitas pelayanan perizinan merupakan aspek yang menentukan dalam menarik investor untuk menanamkan modalnya di suatu daerah. Kualitas pelayanan perizinan sendiri juga dapat dilihat dari peraturan pemerintah daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan prima yang dapat menciptakan kondisi iklim yang sehat bagi perkembangan perekonomian daerah.

Sejak berlakunya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah yang kemudian telah diganti dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, membuat Pemerintah Daerah lebih leluasa dalam mengatur daerahnya termasuk dalam memberikan pelayanan kepada

publik, baik kelompok pelayanan yang bersifat administratif (perizinan), barang (jaringan listrik, jaringan telpon dan lainnya), maupun jasa (pendidikan, kesehatan dan lain-lain).

Reformasi pelayanan publik bidang perizinan dimulai dengan terbitnya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No.503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap. Kemudian dilanjutkan dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai bentuk implementasi dari Instruksi Presiden Nomor: 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Investasi.

Sejak dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut, seluruh proses perizinan dilakukan ke dalam suatu sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service*, yakni dalam proses pengurusan perizinannya hanya dilakukan pada satu tempat (*One Stop Service*).

Pemberlakuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut, mulai dilaksanakan di Bandar Lampung dengan dibentuknya Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung pada tahun 2008. Dalam melaksanakan tugasnya, BPMP berpedoman pada Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 26 Tahun 2008 yang kemudian telah diperbarui menjadi Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 58 Tahun

2011 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung. Baik pengusaha maupun masyarakat dapat mengurus 23 jenis perizinan hanya berhubungan di BPMP kota Bandar Lampung. Adapun jenis-jenis perizinan yang dilayani oleh Badan Penanaman Modal Perizinan Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis-Jenis Perizinan di BPMP Kota Bandar Lampung

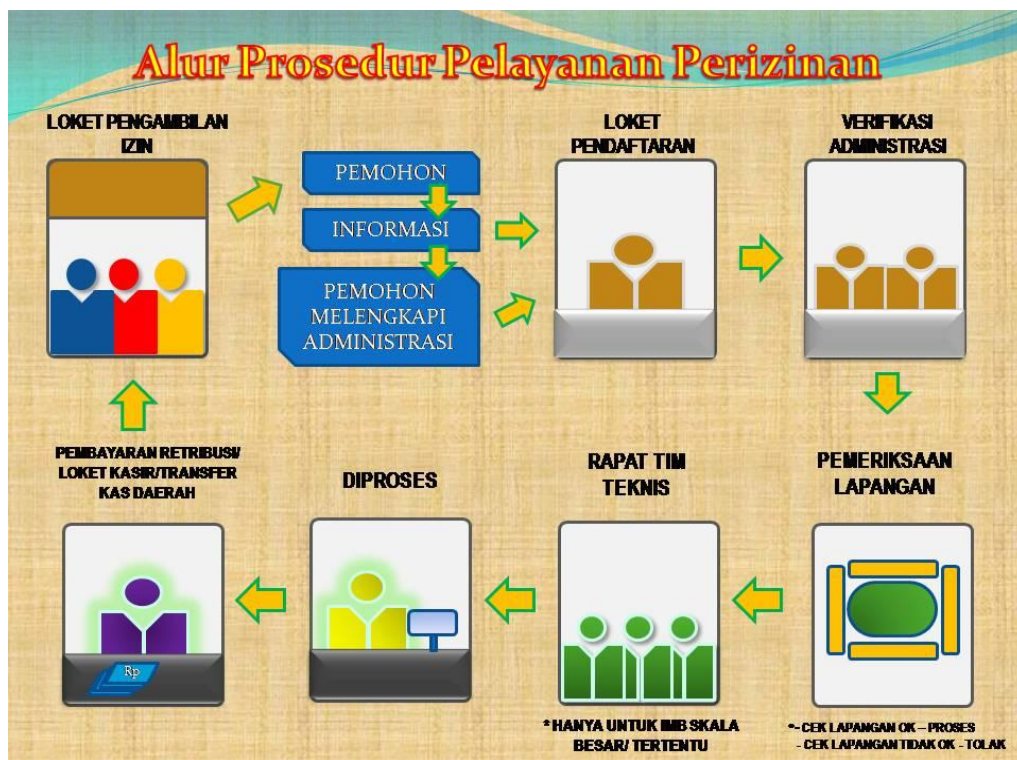
No	Jenis-Jenis Perizinan
1	Izin Prinsip Penanaman Modal
2	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
3	Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
4	Izin Usaha
5	Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Merger)
6	Izin Usaha Perluasan
7	Izin Usaha Industri
8	Keterangan Rencana Kota (KRK)
9	Izin Pendahuluan Membangun (IPM)
10	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
11	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
12	Izin Gangguan (HO)
13	Izin Perletakan Titik Reklame (IPTR)
14	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
15	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
16	Tanda Daftar Gudang (TDG)
17	Tanda Daftar Industri (TDI)
18	Surat Izin Usaha Kepariwisataaan
19	Izin Usaha Angkutan
20	Izin Usaha Toko Modern
21	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)
22	Surat Izin Usaha Minuman Beralkohol (SIUP-MB)
23	Izin Pengendalian Menara Telekomunikasi (IPMT)

Sumber: BPMP Kota Bandar Lampung, 2015.

Penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service* merupakan langkah yang signifikan sebagai wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Bandar Lampung. Sebagai pusat ibu kota Propinsi Lampung, Bandar Lampung memiliki potensi yang cukup besar sebagai pusat kegiatan pemerintahan

daerah, kegiatan perekonomian, pendidikan, kesehatan dan lain-lain, tentunya berbagai layanan publik yang diselenggarakan di Kota Bandar Lampung akan menjadi tolak ukur bagi pelayanan publik di Kota/Kabupaten di Propinsi Lampung. Adapun dibawah ini alur prosedur pelayanan perizinan di BPMP Kota Bandar Lampung, sebagai berikut:

Gambar 1. Alur Prosedur Pelayanan Perizinan



Sumber: BPMP Kota Bandar Lampung, 2015.

BPMP Kota Bandar Lampung dalam memberikan jaminan kemudahan dalam pengurusan pelayanan perizinan, didasarkan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Tahap-tahap pemberian izin di BPMP Kota Bandar Lampung adalah pendaftaran, verifikasi kelengkapan berkas, pemeriksaan lapangan untuk perizinan tertentu seperti IMB dan SITU/HO, rapat tim teknis untuk

pengajuan izin berskala besar, pemrosesan surat izin yang diajukan, pembayaran retribusi melalui transfer kas daerah Kota Bandar Lampung dan penyerahan surat izin yang telah diterbitkan.

Berkaitan dengan jaminan pelayanan proses pengurusan perizinan, hingga saat ini belum ada Peraturan Daerah yang mengatur tentang proses pelayanan perizinan di Kota Bandar Lampung, seperti yang dikutip pada artikel *tribunlampung.co.id* edisi 2 Februari 2015, yakni:

“BANDAR LAMPUNG - Pasalnya hingga saat ini Kota Bandar Lampung belum memiliki payung hukum berupa Perda yang mengatur tentang proses perizinan di Bandar Lampung, karena masih menggunakan peraturan wali kota...”. (<http://lampung.tribunnews.com/2015/02/02/perda-perizinan-tentu-saja-bandar-lampung-membutuhkan-alasannya.html>. Diakses pada tanggal 2 Februari 2015, pukul 17.25 WIB).

Berdasarkan artikel tersebut, produk hukum atau regulasi Peraturan Daerah yang mengatur proses perizinan di Kota Bandar Lampung masih belum ada, karena belum diterbitkannya Peraturan Daerah yang mengatur tentang Proses Perizinan Usaha. Namun, bukan berarti BPMP tidak memiliki aturan atau prosedur perizinan, selama ini BPMP dalam menjalankan proses perizinan berpedoman pada Peraturan Walikota Nomor 66 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Perizinan Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

Sejalan dengan hal tersebut, dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP),

tentunya menjadi acuan dan pedoman tata cara bagi proses pelayanan pengurusan perizinan di BPMP. Adapun Mottonya “*Memberi Kepastian dan Kemudahan dalam Pelayanan*”. Namun, adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berarti menjadi acuan jalannya alur proses pengurusan perizinan di BPMP sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Seperti kasus yang peneliti kutip dari *kupastuntas.co*, sebagai berikut:

Kupastuntas.co - Guna menekan praktik percaloan di sejumlah instansi pelayanan publik, Pemkot Bandarlampung membentuk tim monitoring. Empat tim sudah disusun, mereka ditugasi memantau serta mengawasi institusi terkait. Tim juga bertugas mengecek Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan. Tidak saja di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP), tapi juga di instansi lain.

Untuk masalah perizinan, instansi wajib mengikuti alur birokrasi yang sudah ditetapkan. Yakni, wajib melalui loket perizinan yang sudah dibuat. Di luar loket, tidak diperkenankan, Sekkot mengaku, sudah menemukan tata cara proses pengurusan izin di luar prosedur atau tidak sesuai SOP saat dia berkunjung ke BPMP Bandarlampung...”
(www.kupastuntas.co/?page=berita&&no=16089.html. Diakses tanggal 2 Maret 2015, Pukul 14.12)

Berdasarkan artikel di atas, adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berarti menjadi acuan jalannya alur proses pengurusan perizinan di BPMP sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Ternyata masih ditemukan juga penyelewengan dalam tata cara proses pengurusan perizinan diluar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Selain persoalan tata cara proses pengurusan perizinan diluar prosedur, pelanggaran masih terjadi berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan BPMP Kota Bandar Lampung. Dalam hal ini melibatkan Kasubbid Penetapan dan Penertiban Perizinan, Badan Penanaman Modal dan

Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung yang diduga menjadi calo perizinan.

Hal ini peneliti kutip dari sumber media *kupastuntas.co*, sebagai berikut:

Kupastuntas.co - Kasubbid Penetapan dan Penertiban Perizinan, Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandarlampung diduga menjadi calo perizinan, dengan melakukan pelanggaran Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan BPMP Kota Bandarlampung.

Berdasarkan informasi dari seorang narasumber beserta kepemilikan video sebagai bukti, menyatakan bahwa Kasubbid Penetapan dan Penertiban Perizinan, diduga menjadi calo perizinan. Dimana pengurusan perizinan dilakukan di luar loket, dan memandu korbannya untuk melakukan perizinan di meja kerjanya.

(www.kupastuntas.co/?page=berita&&no=17030.html. Diakses tanggal 2 Maret 2015, Pukul 14.12)

Berdasarkan artikel tersebut, permasalahan pelanggaran Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan BPMP Kota Bandar Lampung, bukan hanya pada ketidaksesuaian proses pengurusan perizinan tetapi juga terkait dengan percaloan yang diduga melibatkan Kepala Sub bidang Penetapan dan Penertiban Perizinan di instansi tersebut.

Keterlibatan oknum di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung, ternyata tidak hanya diduga persoalan percaloan tetapi juga persoalan pemalsuan izin gangguan (HO) pada restoran Pizza Hut di Jalan ZA Pagar Alam. Seperti yang peneliti kutip dari sebuah artikel sebagai berikut:

Kupastuntas.co - Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandarlampung mengakui jika restoran Pizza Hut di Jalan ZA Pagar Alam memiliki izin gangguan (HO) ganda. Menariknya, satu HO terbukti palsu. Hal tersebut membenarkan pernyataan Persatuan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) yang menyebutkan adanya pemalsuan izin HO yang ada pada restoran Pizza Hut, yang diperkirakan melibatkan oknum pejabat BPMP Bandarlampung.

(www.kupastuntas.co/?page=berita&&no=19009.html. Diakses tanggal 2 Maret 2015, Pukul 14.13)

Berdasarkan beberapa artikel di atas berkaitan dengan pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung, ternyata ditemukan berbagai persoalan terkait dengan ketidaksesuaian pelayanan perizinan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan, pemalsuan dokumen izin, hingga persoalan percaloan.

Adapun review hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Akhmad Rifai (2014) tentang *“Perizinan Usaha Jasa Boga oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung”*, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Penelitian ini meneliti tentang penyelenggaraan perizinan jasa boga yang dilakukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung dan faktor penghambat perizinan usaha jasa boga. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan normatif dan yuridis empiris. Simpulan hasil penelitian ini menyatakan bahwa faktor penghambat pengurusan perizinan usaha jasa boga di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, antara lain:

- 1) tata cara sistem yang berbelit-belit dan berlapis;
- 2) sumber daya manusia yang kurang memadai, mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu pegawai menangani lebih dari satu bagian.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk menggali objek penelitian tersebut, karena ini merupakan tantangan bagi pemerintah untuk menunjukkan performanya pada era globalisasi yang kompetitif dalam mewujudkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang optimal.

Maka, peneliti menuangkannya ke dalam sebuah penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem *One Stop Service* Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung”.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang mendasari skripsi ini adalah “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem *One Stop Service* Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk mengetahui “Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem *One Stop Service* Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.”

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan konsep kajian ilmiah dalam Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian tentang kualitas pelayanan perizinan.
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran pada aparatur Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kota Bandar Lampung.