I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban aparatur negara untuk melayani masyarakat. Hal tersebut senada dengan Surjadi (2012:7), bahwa "pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan.

Pelayanan publik dalam penyediaan pelayanan perizinan saat ini sudah tidak asing lagi jika petugas birokrasi sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit, jika mekanisme proses pembuatan perizinan yang rumit terus menerus berjalan menjadikan masyarakat mengabaikan untuk mengurus perizinan. Oleh sebab itu, Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah untuk menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam

Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan serta pelayanan administrasi dibidang perizinan dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi dan keamanan. Penerapan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu telah diterapkan diberbagai daerah di Indonesia, seperti contoh beberapa daerah yaitu Kabupaten Sidorejo yang menerapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan menunjukkan pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik, seperti SDM dan sarana prasarana.

Kabupaten Lombok Tengah juga menerapkan pola pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu namun untuk pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) belum berjalan efektif dilihat dari faktor akuntabilitas, responsifitas, efisiensi dan fasilitas fisik. Ada juga Kota Samarinda dengan pelaksanaan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki standar pelayanan yang belum maksimal dilihat dari waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana pendukung.

Pelayanan publik bidang perizinan di Kota Metro dilaksanakan oleh Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No 7 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro.

Jenis pelayanan perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro sangat beragam, pelayanan perizinan yang dilayani sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Pelayanan Perizinan dan Dasar Hukum Pelayanan Perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro

NO.	**JENIS PERIZINAN**	**DASAR HUKUM**
1	**2**	**3**
1.	Izin Penyelenggaraan Reklame	Perda Kota Metro Nomor 02 Tahun 2000 tentang Pajak Reklame
2.	Izin Mendirikan Bangunan	Perda Kota Metro Nomor 05 Tahun 2012 tentang Perizinan Tertentu
3.	Izin Pengolahan Limbah Cair	Perda Kota Metro Nomor 05 Tahun 2012 tentang Perizinan Tertentu
4.	Izin Gangguan/HO	Perda Kota Metro Nomor 05 Tahun 2012 tentang Perizinan Tertentu
5.	Izin Trayek	Perda Kota Metro Nomor 05 Tahun 2012 tentang Perizinan Tertentu
6.	Izin Usaha Kepariwisataan	Peraturan Daerah Kota Metro Nomor : 07 Tahun 2006 Tentang Retribusi Izin Usaha Kepariwisataan
7.	Izin Penyelenggaraan Kursus	Peraturan Walikota Metro Nomor 17 Tahun 2011 tentang Izin Penyelenggaraan Lembaga Kursus dan Pelatihan
8.	Izin Penyelenggaraan Lembaga Pelatihan kerja	Peraturan Walikota Metro Nomor : 18 Tahun 2011

1	2	3
10.	Izin Tanda Daftar Industri	Peraturan Walikota Metro Nomor 02 Tahun 2011 Tentang Izin Tanda Daftar Industri
11.	Izin Usaha Industri	Peraturan Walikota Metro Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Izin Usaha Industri
12.	Izin Usaha Perdagangan	Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2011 Tentang Izin Usaha Perdagangan
13.	Izin Tempat Penampungan Terdaftar Kayu Olahan	Peraturan Walikota Metro Nomor 06 Tahun 2012 Tentang Izin Tempat Penampungan Terdaftar Kayu Olahan
14.	Izin Tanda Daftar Perusahaan	Peraturan Walikota Metro Nomor 05 Tahun 2011 Tentang Izin Tanda Daftar Perusahaan
15.	Izin Penyelenggaraan Lembaga Sarana Pelayanan Kesehatan Swasta	Peraturan Walikota Metro Nomor 04 Tahun 2011 Tentang Izin Penyelenggaraan Lembaga Sarana Pelayanan Kesehatan Swasta
16.	Izin Layak Sehat Pada Tempat Pengelolaan Makanan, Minuman, dan Tenpat-Tempat Umum	Peraturan Walikota Metro Nomor 05 Tahun 2012 Tentang Izin Layak Sehat Pada Tempat Pengelolaan Makanan, Minuman, dan Tenpat-Tempat Umum
17.	Izin Usaha Jasa Konstruksi	Peraturan Walikota Metro Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Izin Usaha Kontruksi
18.	Izin Penyelenggaraan PAUD	Peraturan Walikota Metro Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Izin Penyelenggaraan PAUD
19.	Izin Pemondokan	Peraturan Walikota Metro Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Izin Pemondokan
20.	Izin Usaha Angkutan	Peraturan Walikota Metro Nomor 08 Tahun 2011 Tentang Izin Usaha Angkutan
21.	Izin Pengolahan Air Tanah	Peraturan Walikota Metro Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Izin Pengelolaan Air Tanah
22.	Izin Mendirikan SPBU	Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Izin Pendirian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum

1	2	3
23.	Izin Pendirian Depot Lokal	Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Izin Pendirian Depot Lokal
24.	Izin Pengendalian Menara	Peraturan Walikota Metro Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Izin Pengendalian Menara

Sumber: Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro tahun 2015 (Data Diolah)

Pada tahun 2014 lalu, dari 24 jenis pelayanan perizinan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro tersebut, telah terealisasi sebanyak 4.644. Laporan realisasi pelayanan perizinan pada periode 2014 sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis Pelayanan Perizinan dan Jumlah pelayanan perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro periode 2014

NO.	JENIS PELAYANAN	JUMLAH BERKAS
1	2	3
1.	Izin Penyelenggaraan Reklame	167
2.	Izin Mendirikan Bangunan	912
3.	Izin Pengelolaan Limbah Cair	7
4.	Izin Gangguan/Ho	914
5.	Izin Trayek	29
6.	Izin Usaha Kepariwisataan	8
7.	Izin Penyelenggaraan Kursus	7
8.	Izin Tanda Daftar Perusahaaan	911
9.	Izin penataan dan Pembinaan Pergudangan	67
10.	Izin Tanda Daftar Industri	34
11.	Izin Usaha Industri	2
12.	Izin Usaha Perdagangan	969
13.	Izin Tempat Penampungan Kayu Olahan	2
14.	Izin Penyelenggaraan Lembaga Pelatihan Kerja	6
15.	Izin Penyelenggaraan Lembaga Sarana Pelayanan Kesehatan Swasta	19
16.	Izin Sertifikasi Laik Sehat Pada Tempat Pengelolaan Makanan, Miniuman, dan Tempat Umum	62

1	2	3
17.	Izin Usaha Jasa Konstruksi	86
18.	Izin Penyelenggaraan PAUD	5
19.	Izin Pemondokan	1
20.	Izin Usaha Angkutan	411
21.	Izin Pengelolaan Air Tanah	24
22.	Izin Pendirian SPBU	-
23.	Izin Pendirian Depot Lokal	1
24.	Izin Pengendalian Menara	-
	JUMLAH	**4.644**

Sumber: Pusat Data Elektronik Kota Metro (Data Diolah)

Dari 24 jenis perizinan tersebut target dan realisasi pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Metro dari sektor perizinan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Target dan Realisasi Penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Metro Dari Sektor Pelayanan Perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro periode 2014

NO.	JENIS PELAYANAN	TARGET	REALISASI
1	2	3	4
1.	Pajak Reklame	300.000.000	333.848.371
2.	Retribusi IMB	600.000.000	1.681.445.582
3.	Retribusi Izin Pembuangan Limbah Cair	-	-
4.	Retribusi Izin Gangguan/Ho	300.000.000	501.819.752
5.	Retribusi Izin Trayek	10.000000	3.900.000
6.	Izin Usaha Kepariwisataan	-	-
7.	Izin Penyelenggaraan Kursus	-	-
8.	Wajib Daftar Perusahaaan	-	-
9.	Tanda Daftar Pergudangan	-	-
10.	Izin Tanda Daftar Industri	-	-
11.	Izin Usaha Industri	-	-
12.	Izin Usaha Perdagangan	-	-
13.	Izin Penumpuka Kayu	-	-
14.	Izin Penyelenggaraan Lembaga Pelatihan Kerja	-	-
15.	Izin Penyelenggaraan Lembaga Sarana Pelayanan Kesehatan Swasta	-	-
16.	Izin Sertifikasi Laik Sehat	-	-
17.	Izin Usaha Jasa Konstruksi	-	-
18.	Izin Penyelenggaraan PAUD	-	-
19.	Izin Pemondokan	-	-
20.	Izin Usaha Angkutan	-	-

1	2	3	4
21.	Izin Pengelolaan Air Tanah	-	-
22.	Izin Pendirian SPBU	-	-
23.	Izin Pendirian Depot Lokal	-	-
24.	Izin Pengendalian Menara	-	-
	JUMLAH	**1.210.000.000**	**2.521.013.705**

Sumber: Pusat Data Elektronik Kota Metro (Data Diolah)

Berdasarkan tabel jumlah berkas permohonan dan tabel target realisasi penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Metro dari sektor pelayanan perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro periode 2014 tersebut, terlihat bahwa dari semua jenis permohonan perizinan terbanyak dari sektor Izin Usaha Perdagangan (IUP) sebanyak 969 berkas, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebanyak 912 berkas, dan Izin Tanda Daftar Perdagangan sebanyak 911 berkas.

Dari 24 jenis perizinan terdapat 4 sektor pelayanan perizinan yang dipungut retribusi, yaitu retribusi reklame, retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan/HO dan Izin Trayek. Penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Metro dari retribusi pelayanan perizinan terbesar dari sektor retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebesar Rp. 1.681.445.582, dari total Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Metro dari sektor pelayanan perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro periode 2014 sebesar Rp. 2.521.013.705, sehingga penulis memfokuskan penelitian pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Pada tahun 2011 Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro menduduki peringkat ke 60 dari 60 pemerintah kota di indonesia terkait survei indeks integritas nasional pelayanan publik oleh KPK dengan indikator penilaian antara lain lingkungan kerja, sistem administrasi, perilaku individu dan pencegahan korupsi. Sehingga pada tahun 2012 Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro melakukan perubahan pendekatan dan penerapan berbagai inovasi serta kebijakan baru dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan seperti melarang gratifikasi dalam bentuk apa pun dalam pemberian layanan publik dengan menerapkan *no cash payment* dengan menyediakan Loket Bank Lampung di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga pemohon langsung membayarkan retribusi ke pihak bank untuk mencegah praktek percaloan, pembenahan fasilitas dan suasana lingkungan layanan publik agar lebih nyaman.

Penyederhanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan, keterbukaan informasi terkait pelayanan perizinan baik melalui bagan alur ditempat layanan dan melalui media cetak maupun media elektronik, penertiban dan penataan data pemberian pelayanan publik, evaluasi terhadap aplikasi pelayanan publik dengan adanya survey indeks kepuasan pelanggan, pemantapan teknologi informasi berupa *website* sistem pelayanan, pemberian edukasi antikorupsi yang intensif terhadap aparatur dan masyarakat, serta sosialisasi antikorupsi melalui spanduk, stiker, dan media publik.

Perubahan pendekatan dan penerapan berbagai inovasi serta kebijakan baru dalam rangka peningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro dalam pelaksanaannya masih belum mampu mewujudkan pelayanan publik yang baik, pelayanan perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro masih tergolong lambat, tindakan pegawai dalam melayani pemohon masih kurang baik, cara penyampaian informasi kepada pemohon masih kurang jelas, kemampuan pegawai dalam pengoperasian komputer dan sistem pelayanan masih kurang handal.

Sejak pergantian pemimpin pada Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro Oktober 2013 lalu, belum ada perubahan dan pembaharuan manajemen pelayanan perizinan. Padahal menurut Sutedi (2011;29) bahwa “untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan publik harus ada perubahan dan pembaharuan manajemen pelayanan publik”. Sehingga dengan tidak adanya perubahan dan pembaharuan manajemen pelayanan publik telah mengakibatkan pelayanan yang kurang baik berlangsung secara terus menerus. Seperti waktu penyelesaian berkas yang selalu melampaui Standar Operasional Prosedur (SOP), namun Kepala Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro masih merasa pola lama yang diterapkan ini merupakan pola pelayanan terbaik yang dapat dilakukan, sehingga sampai saat ini belum ada perubahan dan pembaharuan manajemen pelayanan perizinan di Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.

Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro melakukan penyebaran informasi pelayanan kepada masyarakat tentang mudahnya mengurus perizinan di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro, berupa publikasi informasi perizinan melalui *website* namun tidak maksimal karena informasi yang disajikan tidak lengkap, penyebaran informasi melalui televisi dan radio lokal tidak efektif, sosialisasi secara langsung hanya diikuti oleh aparat-aparat pemerintahan dari kecamatan, kelurahan, RT, RW dan tidak sampai ke lapisan masyarakat, serta sosialisasi perizinan melalui spanduk, brosur leaflet dan pamflet juga tidak efektif.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro belum mampu menurunkan tingginya keluhan masyarakat, seperti keluhan pemberian layanan yang kurang memuaskan, pelayanan yang lambat, persyaratan yang rumit, tindak lanjut berkas permohonan maupun pengaduan yang lama, waktu penyelesaian berkas yang tidak tentu, serta mahalnya biaya kepengurusan perizinan.

Persoalan lain yang masih menjadi sorotan saat ini bahwa pelayanan perizinan identik dengan pelayanan yang belum memuaskan karena terbentur dengan permainan dana tambahan. Pelayanan pada Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro telah menerapkan pembayaran melalui loket Bank Lampung dan juga melakukan pemasangan CCTV diseluruh bagian kantor agar segala tindakan

pegawainya dapat terkontrol oleh Kepala Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.

Dengan kuatnya kontrol dari pemerintah khususnya di Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro tersebut, dana tambahan maupun pungutan liar memiliki sedikit celah untuk ditemukan di Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro, namun masyarakat masih mengeluarkan dana diluar biaya retribusi yang telah ditetapkan dalam kepengurusan permohonan perizinan IMB untuk mengurus persyaratan yang dibutuhkan. Hal itu dilakukan karena kerumitan birokrasi dengan mata rantai yang panjang untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan dalam persyaratan pengajuan IMB sebagai pelicin untuk mempermudah maupun mempercepat proses. Dengan demikian Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro belum dapat menciptakan pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengadakan penelitian mengenai Pelayanan Publik Bidang Perizinan pada Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro, studi pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas maka rumusan masalah yang ada adalah "Bagaimana Pelayanan Publik Bidang Perizinan pada Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro, studi pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)?"

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk mengetahui "Pelayanan Publik Bidang Perizinan pada Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro, studi pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)".

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Praktis

Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi terhadap penerapan layanan perizinan terpadu satu pintu dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.

2. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan bidang ilmu Manajemen Pemerintahan, khususnya kajian tentang pelayanan perizinan terpadu satu pintu.