

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah meletakkan titik berat otonomi pada daerah kabupaten dan daerah kota dengan tujuan untuk lebih mendekatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil, aman, dan demokratis sesuai dengan amanat Pancasila dan UUD 1945.

Kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, dibantu oleh perangkat daerah yang terdiri dari unsur staf yang membantu penyusunan kebijakan dan koordinasi, diwadahi dalam sekretariat, unsur pengawas yang diwadahi dalam bentuk inspektorat, unsur perencana yang diwadahi dalam bentuk badan, unsur pendukung tugas kepala daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik, diwadahi dalam lembaga teknis daerah, serta unsur pelaksana urusan daerah yang diwadahi dalam dinas daerah. Dasar utama penyusunan perangkat daerah dalam bentuk suatu organisasi adalah adanya urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, yang terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan, namun tidak berarti bahwa setiap penanganan urusan pemerintahan harus dibentuk ke dalam organisasi tersendiri.

Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib, diselenggarakan oleh seluruh provinsi, kabupaten, dan kota, sedangkan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat pilihan hanya dapat diselenggarakan oleh daerah yang memiliki potensi unggulan dan kekhasan daerah, yang dapat dikembangkan dalam rangka pengembangan otonomi daerah. Hal ini dimaksudkan untuk efisiensi dan memunculkan sektor unggulan masing-masing daerah sebagai upaya optimalisasi pemanfaatan sumber daya daerah dalam rangka mempercepat proses peningkatan kesejahteraan rakyat melalui pelayanan publik. Namun permasalahannya adalah fungsi pelayanan publik belum dapat dilaksanakan secara ideal oleh Pemerintah Daerah. Meskipun berbagai program pembenahan pelayanan publik telah dilakukan, namun masih banyak dijumpai keluhan masyarakat terkait dengan pembuatan perizinan dan dokumen publik seperti KTP, Kartu Keluarga (KK) dan minimnya fasilitas publik.

Keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan perizinan dan dokumen publik di antaranya dapat ditemukan pada surat kabar. Sebagai contohnya adalah pada rubrik *Hotline Public Service* Surat Kabar Harian *Tribun Lampung* Edisi Rabu 02 Februari 2011, seorang warga menyampaikan keluhan dan kekecewaannya dalam membuat KTP dan Kartu Keluarga (KK) yang telah diurusnya selama 3 minggu, namun belum ada kejelasan kapan KTP dan KK tersebut akan selesai.

Pelayanan publik yang baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat yang diukur dari minimnya keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dan meningkatkan partisipasi masyarakat belum berjalan mulus di Bandar Lampung. Pelayanan publik di kota ini masih mendapat rapor merah. Berdasarkan

hasil survei CV Visi Cipta Mandiri, konsultan jasa yang menyurvei kemampuan kecamatan dalam pelayanan publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di tujuh kecamatan se-Bandar Lampung tahun 2007 menurun drastis dibandingkan tahun sebelumnya. Jika pada 2005 tidak ada satu pun kecamatan yang masuk dalam kategori penilaian kurang baik, maka hasil penelitian tahun 2007, dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Se-Bandar Lampung Tahun 2007

No	Kecamatan	IKM	Kategori
1	Tanjung Karang Barat	60,90%	Buruk
2	Kemiling	60,19%	Buruk
3	Tanjung Senang	54,60%	Buruk
4	Teluk Betung Selatan	49,87%	Buruk
5	Teluk Betung Utara	70,53	Baik
6	Tanjung Karang Timur	70,09	Baik
7	Sukarame	69,79	Baik

Sumber: Hasil Survei CV Visi Cipta Mandiri Tahun 2007

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa empat kecamatan yang masuk dalam kategori buruk dalam memberikan pelayanan pada masyarakat adalah Kecamatan Tanjungkarang Barat (60,90), Kemiling (60,19), Tanjung Senang (54,60), dan Telukbetung Selatan (49,87). Sementara itu kecamatan yang memiliki kinerja baik dalam mutu pelayanan pada 2007 ditempati Telukbetung Utara (70,53), Tanjungkarang Timur (70,09), dan Sukarame (69,79).

Rumit dan panjangnya alur birokrasi pelayanan sudah menjadi pandangan umum masyarakat terhadap pelayanan KTP dan KK. Biaya yang dikeluarkan pun jauh di atas tarif yang ditetapkan dalam perda. Umumnya warga dikenakan biaya Rp30 ribu-Rp35 ribu untuk pembuatan KTP dan KK. Padahal, tarif resminya hanya

Rp7.000. Keluhan masyarakat seputar pembuatan KTP dan KK juga menjadi sorotan DPRD Bandar Lampung. Dalam pembahasan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPj.) Wali Kota Bandar Lampung pada Mei 2008, Komisi A DPRD menilai upaya Pemerintah Kota terkait kependudukan dan catatan sipil belum menunjukkan perbaikan yang terukur. Padahal, untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif di bidang kependudukan dan catatan sipil, Pemerintah Kota sudah mengalokasikan dana sebesar Rp1 miliar pa tahun anggaran 2007 (Sumber: Riset CV Visi Cipta Mandiri, Bandar Lampung 2008)

Rumitnya birokrasi pengurusan izin di Bandar Lampung tak hanya menjadi keluhan warga, tapi juga para pengusaha yang hendak menanamkan modalnya di Bandar Lampung. Masyarakat masih mengeluhkan pelayanan perizinan yang berbelit-belit, biaya tinggi, dan tidak tepat waktu, bahkan diwarnai praktek percaloan. Akibatnya sejak 1999, jumlah investasi baik oleh PMDN maupun PMA di Bandar Lampung terus mengalami penurunan. Puncaknya pada 2004-2006 Bandar Lampung mengalami *zero growth* alias tidak ada pertumbuhan investasi. Penurunan investasi di Bandar Lampung ini salah satunya disebabkan pelayanan publik yang rumit, khususnya dalam pengurusan perizinan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Investasi di Kota Bandar Lampung Tahun 2004 – 2006

No	Tahun	Investasi (Rp)
1	2004	324.720.000.000
2	2005	316.460.000.000
3	2006	313.820.000.000

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa pada periode tahun 2004-2006, investasi di Kota Bandar Lampung mengalami penurunan setiap tahunnya, tahun 2004 nilai investasi adalah sebesar Rp 324.720.000.000, mengalami penurunan pada tahun 2005 menjadi Rp 316.460.000.000 dan kembali mengalami penurunan menjadi Rp 413.820.000.000.

Untuk mendorong iklim investasi yang menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah, serta tarif yang jelas dan pasti, pada 6 Mei 2008, dengan berbekal semangat otonomi daerah, Pemerintah Kota Bandar Lampung menyederhanakan sistem administrasi yang rumit dan membuat sistem pelayanan publik satu atap yang diberi nama Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Badan ini merupakan komitmen Pemerintah Kota meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat dan pelaku ekonomi. Pembentukan BPMP juga menjawab tuntutan global akan pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan, dan terjangkau yang diharapkan dapat mendorong iklim investasi dan memacu pertumbuhan ekonomi di Bandar Lampung.

Uraian di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh aparat pemerintahan masih belum optimal, seharusnya aparat pemerintahan memiliki kinerja pelayanan publik yang baik. Aparat pelaksana pelayanan publik agar dapat melaksanakan pelayanan dengan baik harus mendapatkan pengawasan dari pimpinan atau badan pengawas kinerja pegawai. Artinya diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari aparat pemerintahan, sehingga tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula

tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal.

Hal ideal di atas dapat dicapai dengan melakukan reformasi birokrasi. Pembentukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) merupakan salah satu wujud komitmen pemerintah Kota Bandar Lampung dalam melaksanakan reformasi birokrasi.

Keberadaan BPMP diatur dalam Peraturan Daerah No.4 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknik Kota Bandar Lampung. Perda tersebut merupakan implementasi Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. BPMP memberikan pelayanan terpadu satu pintu kepada masyarakat. Pelayanan terpadu satu pintu akan mampu meningkatkan kinerja, citra aparatur pemerintah, serta menyederhanakan birokrasi. Dengan makin baiknya mutu pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan perizinan, Pendapatan Asli Daerah (PAD) pun diharapkan akan semakin meningkat.

Sebagai percontohan dan perbandingan adalah pelaksanaan sistem pelayanan publik oleh Kabupaten Sragen, Jawa Tengah, yang telah lebih dahulu menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Di kota kecil yang terletak di daerah Jawa Tengah dan berpenduduk 70.118 jiwa ini, pembuatan KTP, misalnya, bisa 30 persen lebih cepat dari jadwal yang ditetapkan. Pengurusan IMB yang membutuhkan waktu 12 hari kerja bisa diselesaikan dalam waktu 10 hari kerja.

Selain itu, para staf pelayanan publik di kabupaten ini memberikan pelayanan yang lebih profesional mulai penampilan fisik dan pelayanan yang baik. Dengan sistem ini, Kabupaten Sragen berhasil meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Pada 2001, PAD Sragen Rp12 miliar, 2002 meningkat menjadi Rp22,56 miliar, dan 2003 menjadi Rp40,55 miliar. Pemkab Sragen patut menjadi contoh, bukan hanya bagi Pemda lain, melainkan juga bagi pemerintah pusat. Pemerintah pusat harusnya malu karena Pemda Sragen bisa memberikan pelayanan publik yang lebih baik (www.tempointeraktif.com_artikel/pelayananpublik.html, 2009).

Oleh karena itu, Langkah Pemerintah Kota (Pemerintah Kota) Bandar Lampung merapikan proses perizinan lewat unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan langkah yang signifikan, mengingat sebagai ibu kota provinsi, berbagai layanan publik di Bandar Lampung menjadi tolok ukur bagi pelayanan publik di seluruh Kabupaten/Kota se-Propinsi Lampung. BPMP merupakan wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Bandar Lampung, mengingat perizinan menjadi salah satu titik krusial bagi terciptanya iklim investasi ataupun berusaha yang kondusif.

Melalui badan ini, 14 perizinan yang dapat diselesaikan meliputi berbagai perizinan yaitu izin usaha industri (IUI), izin peletakan titik reklame (IPTR), keterangan rencana kota (KRK), surat izin usaha perdagangan (SIUP), surat izin tempat usaha (SITU), surat izin gangguan (HO), izin mendirikan bangunan (IMB), tanda daftar perusahaan (TDP), tanda daftar gudang (TDG), tanda daftar industri (TDI), surat izin usaha kepariwisataan (SIUK), surat izin usaha jasa konstruksi

(SUJK), surat izin usaha angkutan (SIUA), dan pengesahan akta pendirian koperasi (PAPK).

Dari ke 14 jenis perizinan tersebut terdapat tiga jenis izin yang tidak dikenakan biaya yaitu izin peletakan titik reklame, izin usaha jasa konstruksi, dan pengesahan akta pendirian koperasi. Sedangkan 11 jenis perizinan lainnya masih dikenakan retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan tanpa biaya lain-lain, masyarakat didarapkan untuk dapat datang langsung tanpa perantara ke ruang Pelayanan Perizinan di Kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan. Untuk menjamin pelayanan prima pada masyarakat, BPMP pun membuat standar operasional prosedur (SOP) yang bisa memberikan jaminan kemudahan dan kepastian waktu pengurusan perizinan. Sesuai dengan aturan, SOP untuk pengurusan izin di BPMP ini antara 1-15 hari. Ada yang bisa dilakukan 1 hari, ada yang sampai 15 hari. Tergantung dari kelengkapan berkas dan perizinan yang diajukan.

Salah satu upaya yang ditempuh oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung adalah terus menggiatkan sosialisasi perizinan. Salah satunya adalah kesadaran masyarakat untuk mengajukan IMB (Izin Mendirikan Bangunan). IMB adalah perizinan bangunan yang diterbitkan untuk melakukan kegiatan mendirikan bangunan. Ruko merupakan akronim dari rumah toko, artinya sejenis rumah yang sekaligus berfungsi sebagai toko. Besaran biaya/retribusi penerbitan izin sangat bervariasi tergantung jenis perizinannya. Besaran retribusi ini telah diatur dan ditetapkan dalam peraturan daerah. Kesadaran masyarakat untuk membuat IMB memang sudah meningkat. Dalam satu bulan,

rata-rata mencapai 100-an berkas pemohon. IMB itu tidak sekedar untuk memenuhi keadministratifan saja, namun juga mengandung nilai ekonomis. Misalnya, jika seseorang akan mengajukan kredit ke bank dengan jaminan rumah, maka IMB sangat dibutuhkan. Karena itu, IMB sangat penting fungsinya.

(Sumber: Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung. Tahun 2008)

Pembentukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung ini merupakan pelaksanaan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, di mana untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah, kepala daerah perlu dibantu oleh perangkat daerah yang dapat menyelenggarakan seluruh urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah. Dalam Pasal 46 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 disebutkan bahwa Pemerintah daerah yang membentuk perangkat daerah sebagai badan layanan umum berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Langkah yang ditempuh Pemerintah Kota Bandar Lampung dengan membentuk Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Bandar Lampung sebagai badan yang membidangi masalah perizinan dengan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), merupakan salah satu bentuk kebijakan. Kebijakan merupakan upaya-upaya yang dilakukan oleh organisasi dengan berbagai langkah secara logis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan pada masa mendatang dengan mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan yang terjadi dan menggunakan sumber daya yang tersedia (Azwar, 2000: 23).

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan melakukan penelitian untuk menganalisis implementasi pelayanan izin mendirikan bangunan jenis ruko di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah implementasi pelayanan izin mendirikan bangunan jenis ruko oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi pelayanan izin mendirikan bangunan jenis ruko oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara signifikan dalam pengembangan keilmuan dan kajian mengenai ilmu pemerintahan pada khususnya teori-teori yang berkaitan dengan manajemen pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat:

1. Memberikan informasi yang berguna bagi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam mengimplementasikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan jenis ruko di Kota Bandar Lampung.
2. Bermanfaat bagi berbagai pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan kajian mengenai implementasi pelayanan publik oleh Perangkat Daerah di era otonomi daerah.