

## **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung**

#### **4.1.1 Sejarah Singkat Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung**

Sejak UU Otonomi Daerah diberlakukan tahun 1999, pemerintah daerah mempunyai tugas yang berat dalam meningkatkan pendapatan sebagai salah satu sumber pembiayaan pembangunan daerah setempat. Satu-satunya cara untuk menghidupkan perekonomian daerah adalah dengan mendorong investasi. Investasi tidak dapat dilakukan tanpa melibatkan sektor swasta dan masyarakat luas, mengingat keterbatasan pemerintah.

Salah satu kendala bagi munculnya minat berinvestasi adalah proses perizinan usaha yang terkesan berbelit dan tidak transparan. Hal ini memberikan dasar pemikiran bagi pemerintah daerah untuk melakukan pembenahan proses perizinan dalam bentuk kelembagaan baru yang dikenal dengan *One Stop Service* (OSS). Dalam upaya untuk meningkatkan arus masuk investasi PMA dan PMDN ke daerah, penerapan OSS menjadi sangat strategis dan mendesak. Investor membutuhkan layanan perizinan investasi dengan kepastian biaya, waktu, dan persyaratan yang jelas. Beberapa jenis layanan dalam OSS adalah Surat Izin

Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Usaha Industri (SIUI), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), tanda Daftar Gudang, Izin Gangguan dan Izin Tempat Usaha (HO/ITU), Pajak Reklame, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Penggunaan Bangunan (IPB), dan Rencana Peta (*Advice Planning*).

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Aparatur Negara/ aparat pemerintah sudah seyogyanya memberikan pelayanan kepada publik yang sebaik-baiknya, yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan/ masyarakat.

Berlakunya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah yang kemudian diganti dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Jo. Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 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 lainnya).

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 Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai bentuk implementasi dari Instruksi Presiden Nomor: 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Investasi. Ide dasar dari kebijakan ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan ke

dalam suatu sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service*.

Kebijakan pemerintah tersebut perlu mendapatkan dukungan dari Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai penyelenggara layanan langsung kepada masyarakat. Reformasi pelayanan publik terutama bidang perizinan yang berkaitan dengan investasi merupakan suatu urgencitas bagi pemerintah daerah dalam rangka terciptanya iklim investasi yang kondusif didaerah. Semangat reformasi yang didukung oleh komitmen, daya inovasi, sensitivitas pemerintah daerah dalam merangkum dan menjawab kebutuhan masyarakat dan kreatifitas daerah yang tinggi sangat diperlukan untuk keberhasilan reformasi tersebut.

Pemerintah Kota Bandar Lampung merespon positif kebijakan tersebut dengan mengimplementasikan kebijakan sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service*. Adapun langkah pertama yang dilakukan adalah restrukturisasi organisasi dan perangkat daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 04 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kota Bandar Lampung. Dimana Perda ini merupakan implementasi Peraturan Pemerintah Nomor: 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ditunjuk menangani bidang perizinan berdasarkan perda tersebut adalah Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Dalam melaksanakan tugasnya, BPMP berpedoman pada Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor: 26 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung serta Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor: 37 Tahun 2008 yang telah diganti dengan Perda Kota

Bandar Lampung No.82 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

Dengan dibentuknya Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung ini, diharapkan iklim investasi di Kota Bandar Lampung akan membaik, yang mana hal itu secara otomatis akan berimbas kepada meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan meningkatnya kesejahteraan masyarakat Kota Bandar Lampung pada umumnya.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung**

Sebagai suatu unit kerja yang baru dibentuk banyak tugas dan tantangan yang harus diselesaikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan, sebagai panduan pencapaian tujuan ditetapkan Visi yang merupakan pandangan jauh ke depan, sebagai cita-cita yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Visi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung disusun dengan memperhatikan kondisi dan potensi unit kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, aspirasi dan konsensus jajaran pimpinan dan staf Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, serta kemungkinan yang akan terjadi dimasa depan; yaitu: “Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang Cepat, Mudah, Transparan dan Akuntabel Untuk Mendorong Investasi di Bandar Lampung ”

Wujud dari visi tersebut adalah meningkatnya iklim investasi yang kondusif dan meningkatnya PAD dari sektor perizinan, dengan indikator pertumbuhan investasi daerah (PMA dan PMDN) sebesar 9% serta kemudahan dan bebas biaya perizinan bagi usaha kecil. Untuk mencapai visi dirumuskan misi dengan maksud unsur-unsur yang berkepentingan dapat mengenal Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung dengan mengetahui peran dan program-program prioritasnya termasuk sasaran yang akan dicapai pada masa datang.

Misi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

- 1) Menciptakan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur yang profesional dan sistem kerja yang baik

Untuk Misi Pertama Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung diharapkan mampu Menciptakan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur yang profesional dan sistem kerja yang baik. Sehingga mampu Mewujudkan pelayanan perizinan yang Cepat, Mudah, transparan dan Akuntabel.

- 2) Mewujudkan iklim Investasi yang kondusif dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi daerah

Untuk Misi Kedua Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung diharapkan mampu Mewujudkan iklim Investasi yang kondusif dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Sehingga mampu Menciptakan dan mengembangkan potensi investasi melalui kerjasama dan

kemitraan antar pemerintah daerah dan swasta dan Meningkatkan Jaringan Informasi dan Promosi dibidang investasi dan perizinan.

Selanjutnya untuk mencapai misi yang telah ditetapkan disusunlah kebijakan dan Program kerja yang merupakan kumpulan kegiatan nyata, sistematis dan terpadu. Pada Tahun Anggaran 2010 kegiatan bersifat non rutin yang telah dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung berjumlah 6 (enam) kegiatan yang berada pada 4 (empat) program sebagai upaya mewujudkan 5 (lima) sasaran. Sedangkan dalam rencana strategik Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung terdapat 5 (lima) sasaran yang menjadi target untuk direalisasikan sampai dengan berakhirnya implementasi renstra. Dan Tahun 2010 pelaksanaan kegiatan telah diwujudkan 100%, dan hasil tersebut mengimplikasikan bahwa core business Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung sebagai dinas teknis telah berfungsi dan berjalan dengan baik yang pada akhirnya final goal Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung pada Tahun 2010 dapat terwujud secara maksimal.

#### **4.1.3 Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung**

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung merupakan suatu usaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Kota Bandar Lampung. Pelembagaan sistem PTSP dilaksanakan oleh BPMP Kota Bandar Lampung, dengan kegiatan sebagai berikut:

- 1) Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur mengenai Jenis, Prosedur dan mekanisme Pelayanan Perizinan yang telah di sahkan sebagai Keputusan Walikota Bandar Lampung No: 161.a/20/HK/2008
- 2) Menggunakan seragam khusus yang disahkan sebagai Peraturan Walikota Bandar Lampung No. 58 Tahun 2008 untuk mewujudkan pendekatan pelayanan kepada masyarakat, merubah citra aparatur, dan menghilangkan kesan birokrasi.  
  
(perbedaan seragam dari seragam PNS biasa dimaksudkan untuk menghilangkan citra birokrasi pemerintah menuju citra pelayanan publik dan diusahakan setara dengan kompetensi pelayanan prima sesuai ISO 9001)
- 3) Membuat ruang pelayanan perizinan dengan tingkat kenyamanan seoptimal mungkin dengan anggaran yang ada.
- 4) Membuat loket pengaduan masyarakat, sebagai salah satu instrumen koreksi kinerja BPMP dalam melakukan pelayanan.

Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pada BPMP Kota Bandar Lampung maka terlihat adanya peningkatan kualitas layanan yaitu semakin cepatnya prosedur perizinan. Misalnya KRK dan IMB, jika pada instansi teknis sebelumnya (Dinas Tata Kota) memerlukan waktu kurang lebih 4 (empat) bulan, tapi setelah pengurusan izin dilakukan pada BPMP, hanya memakan waktu 30 (tigapuluh) hari kerja. SITU yang sebelumnya menghabiskan waktu 3 (tiga) minggu, di BPMP hanya 7 (tujuh) hari kerja (sesuai SOP BPMP), dan lain sebagainya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa BPMP Kota Bandar Lampung telah melakukan penyelenggaraan perizinan sesuai dengan amanat UU 25/2007 dan Permendagri 24/2006 yang telah diganti dengan Permendagri 20/2008.

Sejalan dengan hal itu maka Pemerintah Kota Bandar Lampung telah menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Tehnis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kota Bandar Lampung yang mana salah satu lembaga tehnis yang dibentuk adalah Badan Penanaman Modal dan Perizinan sebagai implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Kewenangan Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan dibentuknya sistem pelayanan terpadu satu pintu tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan citra aparatur pemerintah, menyederhanakan birokrasi dan peningkatana mutu pelayanan kepada masyarakat serta tercapainya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pemberlakuan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan peluang yang besar kepada daerah untuk melakukan inovasi, mengatur dan membuat berbagai kebijakan pembangunan serta meningkatkan kualitas pelayanan umum kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat benar-benar merupakan pelayanan yang prima. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima dari aparatur pemerintah merupakan keharusan yang tidak dapat ditunda tunda lagi pelaksanaannya karena merupakan manifestasi dari aparatur pemerintahan selaku abdi masyarakat dan abdi negara, selain itu arus globalisasi dan persaingan pasar bebas serta tuntutan dunia bisnis yang semakin liberal menginginkan adanya berbagai kemudahan dalam melakukan investasi usaha khususnya dalam pengurusan seluruh perizinan yang dapat dilakukan dalam satu wadah (*one stop service*).

Pelembagaan PTSP pada BPMP Kota Bandar Lampung, dari pelayanan yang sebelumnya terpisah-pisah pada berbagai instansi seperti Dinas Perhubungan, Dinas Tata Kota serta Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menjadi pelayanan yang terpadu, secara terperinci mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Tujuan dan Sasaran

Pasal 2 menyebutkan bahwa tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a) Meningkatkan kualitas layanan publik;
- b) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Pasal 3 menyebutkan bahwa sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a) Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;
- b) Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik;

#### 2. Penyederhanaan Pelayanan

Pasal 4 menyebutkan sebagai berikut:

- (1) Bupati/Walikota wajib melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :

- 4.2 pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;
- 4.3 Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- 4.4 Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- 4.5 Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya
- 4.6 Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan
- 4.7 Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- 4.8 pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

### 3. Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pasal 5 Ayat (1) menyebutkan bahwa pembentukan perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a, berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pembentukan organisasi perangkat daerah. Ayat (2) menyebutkan bahwa Perangkat daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

harus memiliki sarana dan prasarana yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan, yaitu:

- a. Loker/ruang pengajuan permohonan dan informasi;
- b. Tempat/ruang pemrosesan berkas;
- c. Tempat/ruang pembayaran;
- d. Tempat/ruang penyerahan dokumen;
- e. Tempat/ruang penanganan pengaduan.

Pasal 6 menyebutkan bahwa Bupati/Walikota mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada Kepala PPTSP untuk mempercepat proses pelayanan.

Pasal 7 Ayat (1) menyebutkan bahwa Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota. Ayat (2) menyatakan bahwa PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kearnanan berkas.

Pasal 8 menyebutkan bahwa Perangkat Daerah yang secara teknis terkait dengan PPTSP berkewajiban dan bertanggungjawab untuk melakukan pembinaan teknis dan pengawasan atas pengelolaan perizinan dan non perizinan sesuai dengan bidang tugasnya.

#### 4. Proses, Waktu dan Biaya Penyelenggaraan Pelayanan

Pasal 11 menyebutkan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan ditetapkan paling lama 15 (lima belas) hari kerja terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan beserta seluruh kelengkapannya.

Pasal 12 menyatakan bahwa:

- a) Besaran biaya perizinan dan non perizinan dihitung sesuai dengan tarif yang ditetapkan berdasarkan peraturan daerah.
- b) Dokumen persyaratan perizinan yang disediakan kecamatan dan desa serta kelurahan harus dalam satu paket biaya perijinan.

#### 5. Sumber Daya Manusia

Pasal 13 Ayat (1) menyatakan bahwa Pegawai yang ditugaskan di lingkungan PPTSP diutamakan mempunyai kompetensi di bidangnya. Ayat (2) menyebutkan Pegawai PPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota sesuai dengan kemampuan keuangan daerah. Pasal 14 menyebutkan Pemerintah Daerah berkewajiban untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia pengelola pelayanan terpadu satu pintu secara berkesinambungan.

#### 6. Keterbukaan Informasi

Pasal 15 Ayat (1) menyebutkan bahwa PPTSP memiliki basis data dengan menggunakan sistem manajemen informasi. Ayat (2) Data dari setiap perizinan dan non perizinan yang diselesaikan oleh PPTSP disampaikan kepada perangkat daerah teknis terkait setiap bulan.

Pasal 16 Ayat (1) menyebutkan bahwa PPTSP wajib menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanismenya, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan, serta tata Cara pengaduan, yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat. Ayat (2) menyebutkan penyebarluasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaksanakan oleh PPTSP dengan melibatkan aparat pemerintah kecamatan, desa, dan kelurahan.

#### 7. Penanganan Pengaduan

Pasal 18 menyatakan bahwa PPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan dengan menggunakan media yang disesuaikan dengan kondisi daerahnya. Pasal 19 menyebutkan PPTSP wajib menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.

Proses pelebagaan PTSP pada BPMP Kota Bandar Lampung sepenuhnya mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana telah diuraikan di atas dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **5.2 Analisis Implementasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Jenis Ruko di Kota Bandar Lampung**

Implementasi pelayanan izin mendirikan bangunan jenis ruko oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi syarat perizinan, standar operasional prosedur perizinan, biaya perizinan, lamanya waktu perizinan dan pelayanan dalam perizinan IMB jenis ruko di Kota Bandar Lampung.

### **5.2.1 Syarat Perizinan Mendirikan Bangunan Jenis Ruko**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dekrison selaku Kepala Bidang Perizinan pada hari Kamis 12 Mei 2011, maka diketahui bahwa setelah dilaksanakan pelembagaan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan adalah dengan mempermudah persyaratan perizinan jenis ruko sehingga tidak menyulitkan masyarakat yang mengurus perizinan tersebut.

Syarat perizinan mendirikan bangunan jenis ruko adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan Umum, terdiri dari:
  - 1) Mengisi formulir permohonan yang diketahui oleh Camat dan Lurah di wilayahnya;
  - 2) Fotokopi KTP Pemohon yang masih berlaku;
  - 3) Fotokopi tanda lunas PBB Tahun berjalan (menunjukkan PBB asli);
  - 4) Fotokopi surat bukti kepemilikan tanah (AJB/ Sertifikat) dilegalisir pejabat berwenang;

- 5) Gambar bangunan yang tercantum jelas ukuran dan keterangan terdiri dari denah, tampak, potongan dan dengan skala 1:100 atau 1: 200, berikut gambar situasi dan gambar tata letak
  - 6) Gambar bangunan, gambar situasi dan tata letak sebagaimana point 5 di atas, disyahkan oleh Dinas Tata Kota, kecuali untuk rumah tinggal perorangan yang luas bangunannya kurang dari 200 m<sup>2</sup>.
  - 7) Izin Keterangan Rencana Kota (K RK).
- b. Persyaratan khusus, terdiri dari:
- 1) Perhitungan konstruksi (untuk bangunan lebih dari 2 lantai);
  - 2) Surat Kuasa dari pemilik tanah (apabila nama pemilik tanah berbeda dengan nama pemohon serta melampirkan Fotokopi KTP pemberi kuasa/pemilik tanah);
  - 3) AMDAL atau UKL/UPL (untuk bangunan berdampak luas) yang dikeluarkan oleh BPPLH;
  - 4) Site Plan bagi bangunan perumahan yang disyahkan oleh Dinas Tata Kota;
  - 5) Piel Banjir dari Dinas Pekerjaan Umum (untuk bangunan tertentu);
  - 6) Persetujuan tetangga atau izin lingkungan yang diketahui oleh Lurah setempat (bagi tower telekomunikasi dan tower pemancar radio/televisi, izin tetangga dalam radius setinggi tower);
  - 7) Jaminan asuransi atas pembangunan tower / menara telekomunikasi serta pemancar radio dan televisi;
  - 8) Andalalin (kajian lalu lintas) bagi bangunan yang akan memberikan dampak kemacetan lalu lintas (untuk bangunan tertentu) yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan;

Unit PTSP pada BPMP menyediakan enam loket pelayanan plus satu loket pembayaran/kasir. Terdiri dari empat loket penerimaan dan pendaftaran berkas, satu loket informasi mengenai pelayanan PTSP, satu loket penyerahan berkas persyaratan dan satu loket pembayaran. Teknis pembayaran yang dilakukan masyarakat saat mengurus perizinan, setelah semua proses selesai. Perizinan yang dibutuhkan sudah ditandatangani pejabat berwenang, tetapi belum dilakukan penomoran perizinan. Setelah dilakukan pembayaran sesuai ketentuan yang ditetapkan, baru kita memberikan penomoran dan surat perizinan sudah bisa dibawa pulang dan dipergunakan sesuai ketentuan.

Saat masuk unit PTSP, masyarakat langsung mendapatkan informasi mengenai persyaratan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan, meskipun pelayanan yang diberikan masih secara manual. Ruang pelayanan Unit PTSP terbagi 7 loket/meja. Yaitu, meja I merupakan pelayan informasi semua perizinan yang akan diberikan. Meja/loket II bagian pendaftaran dan penerimaan permohonan keterangan rencana kota (KRR), izin mendirikan bangunan (IMB), dan surat izin usaha jasa konstruksi (SIUJK). Meja III merupakan bagian pendaftaran dan penerimaan permohonan izin usaha angkutan (IUA), izin peletakan titik reklame, dan pengesahan akte pendirian koperasi. Meja IV, bagian pendaftaran dan penerimaan permohonan surat izin tempat usaha (SITU), izin gangguan (HO), surat izin usaha perdagangan (SIUP), dan tanda daftar perusahaan (TDP). Meja V bagian pendaftaran dan penerimaan permohonan izin usaha industri (IUI), tanda daftar industri (TDI), tanda daftar gudang (TDG), dan surat izin usaha kepariwisataan (SIUK). Meja VI bagian penetapan SKRD dan pengambilan surat izin. Sedangkan pada

bagian ujung meja atau loket tempat pembayaran proses perizinan atau kasir. Pembayaran dilakukan setelah proses perizinan selesai, artinya selama proses, warga tidak dikenakan biaya apa pun, sehingga warga hanya mengeluarkan biaya untuk keperluan perizinan saja.

Menurut hasil wawancara dengan Andriansyah, salah seorang masyarakat yang mengurus IMB pada BPMP Kota Bandar Lampung pada hari Jumat 13 Mei 2011, diketahui bahwa dengan adanya sistem pelayanan terpadu satu pintu maka akan memudahkan masyarakat yang mengurus administrasi perizinan, khususnya IMB Jenis Ruko. Masyarakat tidak perlu mendatangi beberapa kantor pelayanan perizinan untuk mengurus satu jenis surat izin, sehingga lebih efektif dan efisien.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus IMB Jenis Ruko pada BPMP Kota Bandar Lampung harus ditanggapi secara optimal oleh petugas. Ketanggapan dalam hal ini merupakan suatu respon atau kesigapan petugas BPMP dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dengan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan

pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, sehingga tidak sampai membiarkan publik menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas sehingga menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang diharapkan diterima oleh masyarakat merupakan keluaran yang dipengaruhi oleh berbagai masukan atau faktor, baik yang sifatnya internal dalam organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan, ataupun faktor yang berada dalam lingkungan eksternal organisasi pemerintah. Dengan asumsi bahwa pada akhirnya berbagai faktor yang mempengaruhi tersebut akan diterjemahkan atau diolah manusia maka dapat dikatakan bahwa faktor manusia dalam organisasilah yang merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan oleh organisasi pemerintah. Dalam hal ini faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi pemerintah adalah para birokrat (birokrasi), maka sejauh mana kinerja aparat akan menentukan sejauh mana kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan. Pelayanan satu pintu diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas pelayanan publik.

Tata laksana pelayanan publik melalui sistem satu pintu pada dasarnya merupakan penyelenggaraan berbagai jenis pelayanan publik pada satu tempat/lokasi oleh beberapa dinas/instansi sesuai kewenangannya masing-masing. Dengan kata lain, beberapa fungsi pelayanan yang selama ini dilakukan oleh dinas/instansi secara terpisah, diintegrasikan ke dalam satu tempat/lokasi. Sistem pelayanan yang demikian memberikan beberapa keuntungan di antaranya masyarakat tidak perlu menghubungi instansi yang letaknya berjauhan, hemat biaya, mudah dihubungi, pengurangan pungutan yang tidak perlu, transparansi prosedur dan biaya, serta terwujudnya integrasi dalam pelayanan umum.

### **5.2.2 Standar Operasional Prosedur Perizinan Mendirikan Bangunan Jenis Ruko**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dekrison selaku Kepala Bidang Perizinan pada hari Kamis 12 Mei 2011, maka diketahui bahwa standar operasional prosedur perizinan mendirikan bangunan jenis ruko tidak dapat dilepaskan dari peningkatan kualitas pelayanan 14 jenis perizinan yang pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan yaitu: Izin Usaha Industri (IUI), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Gudang (TDG), Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Tempat Usaha (ITU)/Surat Izin Gangguan (HO), Keterangan Rencana Kota (K RK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Surat Izin Usaha Kepariwisata (SIUK), Izin

Perletakan Titik Reklame, Surat Izin Usaha Angkutan dan Pengesahan Akta Pendirian Koperasi. Perubahan selanjutnya adalah dengan diberlakukannya Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Perizinan di Kota Bandar Lampung.

Petugas BPMP Kota Bandar Lampung berupaya untuk memberikan pelayanan sesuai prosedur dan memberikan pelayanan secara profesional. Menurut keterangan wawancara dengan Donny Chalia Darsa, selaku Staf Bidang Perizinan pada hari Kamis 12 Mei 2011, diketahui bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan ini ini dilaksanakan dengan menepati **Standar Operasional Prosedur Penerbitan Perizinan** pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung yaitu:

- a) Pemohon datang ke kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.
- b) Pemohon datang ke petugas informasi/*Costumer Service* atau dapat langsung menuju petugas pendaftaran untuk memperoleh formulir pengajuan izin.
  - 1) Petugas Informasi/*costumer service* dan atau petugas pendaftaran memberi salam serta harus berpenampilan menarik, ramah, sopan dan dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan pemohon berkaitan dengan pengurusan perizinan.
  - 2) Petugas pelayanan harus menyediakan formulir permohonan izin dan menjelaskan dengan rinci tata cara pengisian formulir permohonan.
  - 3) Setelah Pemohon Menerima formulir izin:

- (1) Pemohon mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan.
  - (2) Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan berkas. Apabila lengkap, berkas permohonan di agenda dan pemohon diberi resi penerimaan berkas, selanjutnya berkas permohonan dikirim ke bagian proses. Apabila tidak lengkap maka berkas dikembalikan ke pemohon
- c) Sub Bidang Pemrosesan Izin mempelajari berkas permohonan, dengan 2 (dua) alternatif keputusan:
- (1) Bila pengajuan izin dapat menimbulkan dampak yang cukup signifikan bagi masyarakat maupun lingkungan sekitarnya maka perlu dilakukan peninjauan lapangan dan pembahasan oleh Tim Teknis
  - (2) Jika tidak perlu peninjauan lapangan/pembahasan oleh Tim Teknis Perizinan maka berkas dapat langsung diproses
- d) Membuat surat undangan kepada Tim Teknis Perizinan untuk pembahasan, Berdasarkan Pembahasan Tim Teknis dibuat:
- (1) Berita Acara Pemeriksaan Lapangan
  - (2) Rekomendasi Tim Teknis Perizinan.
  - (3) Untuk perizinan tertentu sebagaimana tersebut dalam Pasal 2 ayat 3 Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Penanaman Modal dan Perizinan maka untuk

penerbitan izinnya, tim teknis perizinan meminta persetujuan terlebih dahulu kepada Walikota.

- e) Rekomendasi Tim Teknis Perizinan apakah diizinkan atau ditolak. Bila diizinkan berkas permohonan dikirimkan ke Sub Bidang Penetapan dan Penerbitan Izin, bila tidak diizinkan berkas dikembalikan ke pemohon dan diberi surat penolakan.
- f) Bidang Perizinan memproses dan menetapkan Izin
- g) Proses pemeriksaan dan pamarafan oleh Kepala Bidang Perizinan dan Sekretaris serta Penandatanganan Izin Oleh Kepala BPMP.
- h) Pemohon Membayar Retribusi
- i) Petugas menerima resi pembayaran, registrasi Izin (pencatatan, penomoran dan pengarsipan) dan penyerahan Izin kepada pemohon;

Penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar operasional prosedur akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan perizinan. Hal ini disebabkan karena standar operasional memuat langkah-langkah aktivitas dalam memberikan satu jenis pelayanan, mulai dari awal sampai dengan selesai pelayanan dilaksanakan. Aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat ketika akan mengajukan suatu jenis pelayanan tertentu kepada unit penyedia pelayanan, proses pengolahan pelayanan dimulai dari ketika petugas menerima pelanggan yang akan mengajukan pelayanan, sampai dengan aktivitas penyampaian produk pelayanan setelah selesai diproses oleh pihak unit penyedia pelayanan. Selain itu jika terdapat lebih dari satu jenis pelayanan yang dilaksanakan, maka lakukan identifikasi langkah-langkah aktivitas untuk semua jenis pelayanan. Semakin sedikit aktivitas-aktivitas

yang dilakukan dalam rangka pelayanan, makin pendek prosedur yang dilalui, makin cepat pelayanan akan diberikan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kepala BPMP Kota Bandar Lampung, yang menyatakan bahwa BPMP dituntut untuk memiliki kemampuan dalam melakukan inovasi dan perubahan guna menjalankan fungsinya secara lebih baik. Terkait dengan itu, penggerak utama dari inovasi dan perubahan tersebut adalah kemauan politik untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat. sistem kerja birokrasi pemerintahan di daerah untuk melakukan upaya-upaya inovasi dan perubahan secara riil menuju kearah yang lebih baik. Kepala daerah yang memiliki *political will* akan membuka ruang yang luas dan terbuka bagi dilakukannya inovasi dan perubahan dalam pengelolaan sumber daya pemerintahan dan pembangunan daerah sedemikian rupa untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel, transparan dan bertanggungjawab, serta pelayanan masyarakat yang cepat, murah, baik, dan mampu memenuhi kebutuhan riil masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan public sesuai dengan SOP bertujuan untuk memperbaiki citra pelayanan publik yang cenderung negatif pada masyarakat di antaranya adalah:

- a) Menghilangkan kesan pelayanan yang kurang responsif, yaitu kondisi yang terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi,

maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

- b) Menghilangkan kesan pelayanan yang kurang informative, yaitu berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c) Menghilangkan kesan pelayanan yang kurang *accessible*, yaitu berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d) Menghilangkan kesan pelayanan yang kurang koordinasi, yaitu berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e) Menghilangkan kesan pelayanan birokratis, yaitu pelayanan pelayanan perijinan yang pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

### 5.2.3 Biaya Perizinan Mendirikan Bangunan Jenis Ruko

Secara terperinci Biaya Perizinan Mendirikan Bangunan pada BPMP Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

a. Biaya Administrasi, terdiri dari:

1) Pendaftaran

Pendaftaran berkas permohonan untuk bangunan non komersil:

- |  |               |
|--|---------------|
| a) Bangunan berlantai kurang dari 200 M <sup>2</sup>               | Rp. 20.000,-  |
| b) Bangunan berlantai 200 M <sup>2</sup> sampai 500 M <sup>2</sup> | Rp. 50.000,-  |
| c) Bangunan berlantai 500 M <sup>2</sup> atau lebih                | Rp. 100.000,- |

Pendaftaran berkas permohonan untuk bangunan komersil:

- |  |               |
|--|---------------|
| a) Bangunan berlantai kurang dari 200 M <sup>2</sup>               | Rp. 50.000,-  |
| b) Bangunan berlantai 200 M <sup>2</sup> sampai 500 M <sup>2</sup> | Rp. 150.000,- |
| c) Bangunan berlantai 500 M <sup>2</sup> atau lebih                | Rp. 300.000,- |

2) Pemeriksaan konstruksi bangunan:

- |  |               |
|--|---------------|
| a) Bangunan berlantai kurang dari 200 M <sup>2</sup>               | Rp. 50.000,-  |
| b) Bangunan berlantai 200 M <sup>2</sup> sampai 500 M <sup>2</sup> | Rp. 100.000,- |
| c) Bangunan berlantai 500 M <sup>2</sup> atau lebih                | Rp. 150.000,- |

3) Pengawasan Pelaksanaan Bangunan

- |  |               |
|--|---------------|
| a) Bangunan berlantai kurang dari 200 M <sup>2</sup> | Rp. 50.000,-  |
| b) Bangunan berlantai 200 M <sup>2</sup> atau lebih  | Rp. 100.000,- |
| c) Bangunan berlantai 500 M <sup>2</sup> atau lebih  | Rp. 150.000,- |

b. Perhitungan Biaya IMB dalam Wilayah Kota Bandar Lampung ditetapkan berdasarkan klasifikasi Bangunan sebagai berikut:

Bangunan Perumahan :

- 1) Rumah tipe luas s/ d 70 M<sup>2</sup> permeter Rp. 500.250,-
- 2) Rumah tipe luas 70 M<sup>2</sup> s/ d 120 M<sup>2</sup> permeter Rp. 693.680,-
- 3) Rumah tipe luas 120 M<sup>2</sup> s/ d 250 M<sup>2</sup> permeter Rp. 900.450,-
- 4) Rumah tipe luas 251 M<sup>2</sup> s/ d 350 M<sup>2</sup> permeter Rp. 1.120.560,-
- 5) Rumah tipe luas di atas 350 M<sup>2</sup>, Real Estate Apartemen,  
Flat, Kost permeter Rp. 1.494.080,-

Bangunan Gedung Tidak Bertingkat Selain Perumahan :

- 1) Tipe A, Per M<sup>2</sup> Rp. 1.416.240,-
- 2) Tipe B, Per M<sup>2</sup> Rp. 1.179.920,-
- 3) Tipe C, Per M<sup>2</sup> Rp. 934.080,-

Bangunan gedung Bertingkat Selain Perumahan :

- 1) Tipe A, Per M<sup>2</sup> Lantai dasar Rp. 1.680.700,-
- 2) Tipe B, Per M<sup>2</sup> Lantai dasar Rp. 1.440.600,-
- 3) Tipe C, Per M<sup>2</sup> Lantai dasar Rp. 1.200.600,-

Penjelasannya adalah sebagai berikut:

- (a) Bagi bangunan rumah dan atau gedung semi permanen diperhitungkan 60% (Enam puluh persen) dari standarisasi bangunan permanen yang menjadi pedoman di atas, bagi bangunan darurat dan atau sementara diperhitungkan 40% (Empat puluh persen) dari standarisasi bangunan permanen yang menjadi pedoman diatas;
- (b) Rumah Sederhana (RS) dan Rumah Sangat Sederhana (RSS) maksimal Tipe 36 dibebaskan dari Retribusi IMB;

(c) Bagi bangunan terbuka (beratap tetapi tidak memakai dinding) atau yang sejenisnya ditetapkan sebagai berikut:

- (1) Bangunan terbuka per meter persegi ( $M^2$ ) = 50 % (lima puluh persen) dari perhitungan sebagaimana tersebut diatas
- (2) Water tower/ bak penampung air per meter Kubik ( $M^3$ ) Rp. 5.500,-
- (3) Tiang antene (tower) melebihi ketinggian 5 (Lima) meter ke atas per meter lari ( $M'$ ) Rp. 450.000,
- (4) Kolam Renang per meter persegi ( $M^2$ ) Rp. 7.500,-
- (5) Pembuatan lapangan Tennis, lapangan Bulu Tangkis dan sejenisnya, per meter persegi ( $M^2$ ) Rp. 3.000,-
- (6) Pembuatan jalan khusus milik swasta per meter persegi ( $M^2$ ) Rp. 4.500,-
- (7) Pagar pekarangan dan tanggul tarup per meter lari ( $M'$ ) Rp. 1.500,-
- (8) Perkerasan, per meter persegi Rp 1.200,-
- (9) Gardu/ gapura jaga dengan luas maksimum 2  $M^2$  (Dua meter Persegi) per unit Rp. 150.000,-

Selebihnya dihitung per meter persegi ( $M^2$ ) Rp. 50.000,-

- (1) Pondasi mesin (diluar bangunan) per unit Rp. 150.000,-
- (2) Jembatan/ lift (untuk service kendaraan) per unit Rp. 150.000,-
- (3) Gardu listrik, ruang travo dan panel dengan luas maksimum 10 ( $M^2$ ), per unit Rp. 150.000,-

Selebihnya dihitung per meter persegi ( $M^2$ ) Rp 50.000,-

- (4) Reklame 1, 75 % (Satu Koma Tujuh Puluh Lima Persen) dari biaya perhitungan pelaksanaan Konstruksi pembuatan reklame, minimal per unit Rp. 150.000,-
- (5) Monumen dalam persil/ pekarangan per unit Rp. 150.000,-
- (6) Instalasi bahan bakar (SPBU) dan sejenisnya/unit Rp. 5.000.000,-
- (7) Saluran air per meter lari ( $M'$ ) Rp. 1.000,-

Adapun yang dimaksud dengan Tipe A, B dan C dari gedung selain perumahan yaitu :

- a. Termasuk gedung Tipe A yaitu: kantor, gedung bioskop, pasar swalayan, pusat perbelanjaan (mall), hyper market, super market, square, rumah sakit tipe A , show room, hotel, pool mobil, bangunan bank, mess dan atau penginapan karyawan, apartemen, kondominium, rumah susun, restoran, café, diskotek, balai dan atau gedung pertemuan, gedung serba guna (GSG), tempat kursus dan atau pelatihan, dermaga, bangunan industri, bangunan pabrik.
- b. Termasuk gedung tipe B yaitu: pertokoan (ruko), perpustakaan, gedung kesenian dan yang sejenisnya. penginapan losmen dan bungalow, rumah kontrakan/ kost, apotek, laboratorium, klinik bersalin, gudang, ruang penyimpanan barang, ruang praktek dokter swasta, ruang praktek pengacara, ruang praktek notaris dan PPAT, wartel, bengkel dan atau workshop dan rumah sakit tipe C.

Termasuk gedung tipe C yaitu : gedung perguruan tinggi dan atau akademi, gedung SMU (SLTA) dan atau sederajat, gedung SMP (SLTP) dan sederajat, gedung SD, TK atau Sederajat, Balai Latihan kerja dan sejenisnya (BLK).

Biaya perizinan yang ditetapkan oleh BPMP Kota Bandar Lampung disajikan dalam bentuk papan pengumuman, sehingga transparan bagi publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dekrison selaku Kepala Bidang Perizinan pada hari Kamis 12 Mei 2011, maka diketahui bahwa untuk menciptakan kenyamanan dalam pelayanan maka BPMP Kota Bandar Lampung menyediakan beberapa fasilitas yaitu sebagai berikut:

a. Menyediakan ruang tunggu pelayanan yang nyaman

Ruang tunggu pelayanan yang nyaman bagi masyarakat disediakan di secara khusus di ruangan BMPM. Untuk meningkatkan kenyamanan, ruang tunggu tersebut dilengkapi dengan mesin pendingin ruangan (air conditioner)

b. Memelihara kebersihan ruangan tunggu pelayanan

Kebersihan ruang tunggu pelayanan selalu dijaga kebersihannya dengan membuat sistem shift pada petugas kebersihan untuk membersihkan (menyapu/mengepel) ruangan pada jam-jam tertentu, yaitu pukul 06.30, pukul 09.00 dan 13.00 WIB

c. Membuat sistem antri dengan menyediakan nomor antrian

Nomor antrian disediakan kepada masyarakat di setiap loket, agar masyarakat yang akan melakukan pelayanan perizinan menjadi tertib dan teratur. BPMP mendahulukan pelayanan kepada masyarakat yang terlebih dahulu mendaftar dan memperoleh nomor antrian dari petugas

d. Menyediakan papan informasi

Papan informasi pelayanan yang disediakan berisi Standar Operasional Pelayanan atau prosedur pelayanan, rincian persyaratan, biaya dan lamanya waktu pelayanan. Hal ini akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan pada BPMP.

e. Menyediakan Layanan informasi

Layanan informasi disediakan kepada masyarakat yang ingin menyampaikan pertanyaan secara langsung kepada petugas BPMP mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan perizinan yang dilakukan. Sehingga masyarakat yang kurang dapat memahami informasi pada papan informasi dapat menemui petugas layanan informasi

Menurut keterangan Andriansyah sebagai salah satu masyarakat yang mendapatkan layanan dari BPMP Kota Bandar Lampung, pada hari Jumat 13 Mei 2011, diketahui bahwa dengan adanya papan informasi yang berisi kejelasan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dan waktu pelayanan maka masyarakat menjadi semakin mudah dalam mengurus perizinan, tanpa harus khawatir akan terjadi praktik percaloan.

Terkait dengan masalah biaya perizinan BPMP Kota Bandar Lampung berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Pelaksana Pelayanan Umum terdapat enam asas pelayanan publik antara lain:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus menenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

BPMP memberlakukan aturan kepada para pegawai sebagai standar pelayanan publik. BPMP sebagai organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya karena sasaran pelayanan ditunjuk secara khusus pada masyarakat yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks, oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak semata-mata dalam

mewujudkan susunan organisasi melainkan lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerjanya yang harus mempunyai penghasilan pelayanan yang memadai dan dirasakan baik oleh masyarakat banyak. Organisasi pelayanan yang dimaksud adalah pengorganisasian fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelaksanaan pelayanan. Dengan uraian diatas sangat jelas bahwa organisasi pelayanan pada dasarnya mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam setiap organisasi.

#### **5.2.4 Lamanya Waktu Perizinan Mendirikan Bangunan Jenis Ruko**

Lamanya waktu penyelesaian Izin 15 (lima belas) hari kerja berupa Izin Pendahuluan Membangun (IPM), sedangkan IMB diterbitkan setelah fisik bangunan mencapai 60 % (enam puluh persen). Sementara itu masa berlaku izin selama bangunan masih berdiri, kecuali apabila bangunan tersebut berubah dari gambar yang disetujui/berubah fungsi.

Menurut penjelasan Donny Chalia Darsa, selaku Staf Bidang Perizinan pada hari Kamis 12 Mei 2011, petugas BPMP berupaya untuk membangun kepercayaan dari masyarakat, salah satunya adalah dengan melakukan pengawasan pada kegiatan pelayanan. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan juga diperlukan pengawasan baik pengawasan internal maupun pengawasan eksternal yaitu dengan cara membuka akses yang luas bagi masyarakat menyampaikan keluhan dan hambatan dalam proses penerbitan perizinan.

Pengaduan dapat dilakukan dengan cara membuat Surat Pengaduan yang ditujukan ke Kantor Badan Penanaman Modal dan Perizinan Jl.Way Pengubuan No.3 Pahoman Bandar Lampung, melalui telp./fax ke no.0721-265723, mengisi formulir pengaduan dan memasukkannya ke Kotak Pengaduan dan secara lisan, yaitu menyampaikan pengaduan langsung ke Bidang Informasi dan Pengaduan.

Prosedur pengajuan pengaduan adalah pemohon dapat mengisi formulir pengaduan yang dapat diperoleh di meja informasi dan memasukkannya ke Kotak Pengaduan yang disediakan di ruang tunggu. Pemohon perizinan juga dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan langsung kepada petugas yang ada di Bidang Informasi dan Pengaduan atau melalui surat/telp./fax.

Prosedur penanganan pengaduan masyarakat:

- a) Petugas yang menerima pengaduan langsung dari masyarakat harus segera memberi tanggapan awal kepada masyarakat dan akan memberi tanggapan selengkapnya setelah dilakukan klarifikasi dan indentifikasi permasalahan yang diajukan
- b) Petugas penerima pengaduan dalam tempo 1 ( satu ) hari setelah menerima pengaduan harus meneruskan proses pengaduan kepada Subbid Pengawasan Pelayanan Perizinan.
- c) Subbid Pengawasan Pelayanan Perizinan melakukan pengumpulan data dan fakta serta melakukan klarifikasi dan identifikasi terhadap permasalahan yang ada.

- d) Setelah dilakukan klarifikasi dan pembahasan tim teknis jika dianggap perlu, maka paling lama 10 hari setelah menerima laporan pengaduan, petugas harus menginformasikan tindakan yang dilaksanakan dalam penyelesaian permasalahan kepada masyarakat yang mengajukan pengaduan.

Menurut pendapat Haris Margono, salah seorang masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan jenis ruko pada hari Jumat 13 Mei 2011, bahwa sangat diperlukan kecepatan dan ketepatan pelayanan perizinan sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tata laksana pelayanan publik melalui sistem pelayanan terpadu menunjukkan bahwa beberapa fungsi pelayanan yang selama ini dilakukan oleh dinas/instansi secara terpisah, diintegrasikan ke dalam satu tempat/lokasi. Sistem pelayanan yang demikian memberikan beberapa keuntungan bagi masyarakat di antaranya adalah masyarakat tidak perlu menghubungi instansi yang letaknya berjauhan, hemat biaya, mudah dihubungi, pengurangan pungutan yang tidak perlu, transparansi prosedur dan biaya, serta terwujudnya integrasi dalam pelayanan publik.

Uraian di atas sesuai dengan penjelasan Dekrison selaku Kepala Bidang Perizinan pada hari Kamis 12 Mei 2011, bahwa BPMP Kota Bandar Lampung berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan kepada masyarakat, yang meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

a) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah ringkasan proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*flow chart*) yang dipandang dalam ruang pelayanan. Bagan alir ini sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai: petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan, informasi bagi pemberi pelayanan, media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan, pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien serta sebagai pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawas untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

b) Informasi pelayanan

Informasi pelayanan dalam hal ini dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat. BPMP mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, moto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.

c) Persyaratan Teknis dan Adminstratif Pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan pada BPMP Kota Bandar Lampung, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan adminstratif. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun adminstartif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relefan dengan jelas pelayanan yang akan diberikan. Persyaratan tersebut dinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dan dapat ditulis dalam jarak minimal 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

d) Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang bersangkutan dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik pada BPMP dinformasikan secara jelas dan diletakkan didekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan. Transparasi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberian pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayar secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh

unit yang petugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

e) Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrative sampai dengan selesainya satu proses pelayanan. BPMP dalam memberikan pelayanan berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus dinformasikan secara jelas dan diletakkan didepan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Pelayanan mencakup adanya dua pihak yang terkait di dalamnya, yaitu pelayan (*servant*) dan pelanggan (*customer*). Dalam hal ini pelayan merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi kebutuhan *customer*. Konsep ini lebih identik dengan organisasi privat, karena dalam organisasi publik pengertian customer belum sepenuhnya digunakan sebagai istilah masyarakat dalam hubungan dengan pelayanan.

Berikut adalah data ruko yang telah melakukan IMB pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung Tahun 2008-2010

No	Kecamatan	Tahun 2008		Tahun 2009		Tahun 2010	
		Jumlah Unit	Jumlah pintu	Jumlah Unit	Jumlah pintu	Jumlah Unit	Jumlah Pintu
1	Tanjung Karang Timur	5	21	8	25	8	29
2	Tanjung Karang Pusat	5	7	11	37	8	22
3	Teluk Betung Selatan	6	15	8	12	2	5
4	Teluk Betung Utara	0	0	1	1	6	16
5	Teluk Betung Barat	1	2	3	13	2	21
6	Rajabasa	3	17	3	14	1	3
7	Kedaton	5	27	5	18	8	33
8	Panjang	1	2	5	5	1	1
9	Kemiling	8	8	0	0	3	3
10	Sukabumi	5	19	6	24	9	32
11	Sukarame	3	10	7	30	8	35
12	Tanjung Seneng	0	0	1	2	4	17
13	Tanjung Karang Barat	2	2	1	1	7	30
<b>Jumlah</b>		44	138	59	182	67	204

Sumber: BPMP Kota Bandar Lampung

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung selama tahun 2008-2010 telah berupaya untuk meningkatkan pelayanan IMB Jenis Ruko.

Peningkatan kualitas pelayanan tersebut sesuai dengan pendapat Moenir A.S. (2001: 44), bahwa dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Kemampuan aparat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu tingkat pendidikan, kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal, kemampuan melakukan kerja sama, kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan organisasi, kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan, kecepatan dalam melaksanakan tugas, tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik, tingkat

kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan, tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugas.

Dalam hubungan dengan konsep itu, maka pelayanan kepada masyarakat akan melibatkan empat unsur yang terkait, yaitu pertama adalah pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani; kedua adalah pihak masyarakat yang dilayani; ketiga terjalin hubungan antara yang melayani dan yang dilayani, hubungan ini sangat menentukan tingkatan pelayanan pemerintah dan pemanfaatan pelayanan tersebut oleh masyarakat. Keempat, adanya pengaruh lingkungan diluar birokrasi dan masyarakat, seperti politik, sosial budaya, dan ekonomi. Seiring dengan perkembangan kehidupan masyarakat, maka tuntutan akan layanan tidak hanya terbatas pada terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau pelanggan tetapi bagaimana kualitas dan layanan tersebut dapat memuaskan masyarakat

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa apabila organisasi publik (pemerintah) mampu menerapkan atribut kualitas pelayanan tersebut dan berorientasi pada pelanggan (masyarakat) serta menjadikan kualitas pelayanan sebagai suatu kebutuhan, maka akan tercipta organisasi publik yang benar-benar dapat memuaskan masyarakat dan implikasinya masyarakat akan memberikan dukungan melalui legitimasi terhadap organisasi publik (pemerintah) tersebut. Organisasi pemerintah sebagai salah satu organisasi pelayanan sudah sewajarnya untuk mencoba menerapkan konsep kepuasan pelayan dalam kehidupan organisasinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perlunya menerapkan konsep kepuasan masyarakat tersebut semakin penting artinya dalam era

reformasi di Indonesia saat ini, dimana masyarakat sudah semakin kritis dalam menilai kinerja aparat pemerintah.

Pelayanan perizinan mendirikan mendirikan bangunan jenis ruko di Kota Bandar Lampung tidak selamanya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, di tengah adanya peningkatan pelayanan, masih saja ada keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan yang mereka terima, di antaranya adalah adanya kesan masih panjangnya birokrasi pelayanan, masih lambatnya pemberian pelayanan oleh petugas dan masih adanya petugas yang memberikan pelayanan secara pilih kasih kepada masyarakat. Artinya petugas terkadang menerima titipan berkas perizinan dan cenderung lebih mendahulukan memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemohon yang mereka kenal dan mengabaikan masyarakat lain yang secara tertib mengantri. Meskipun demikian secara umum telah ada perbaikan dalam pelayanan perizinan dengan adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP).

Penyelenggaraan pelayanan perizinan berdasarkan SOP oleh BPMP Kota Bandar Lampung menunjukkan adanya perbaikan kinerja pelayanan publik, karena dalam kehidupan bernegara, pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adanya standar pelayanan, memperlihatkan dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Maknanya adalah standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Implementasi pelayanan izin mendirikan bangunan jenis ruko oleh BPMP Kota Bandar Lampung yang didasarkan pada Standar Operasional Prosedur menunjukkan adanya suatu peningkatan dalam kualitas pelayanan publik, di mana pelayanan didasarkan pada pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator 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 rangkaian kegiatan yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur.

Selain kebijakan pemerintah, upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan Prosedur Kerja yang standar (Standar Operasional Prosedur/SOP). Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator 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 apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi

pemerintah. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan.

Harus diakui bahwa paradigma *governance* membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Penerapan prinsip *good governance* juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya. Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah- langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan; menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis; dan menetapkan hubungan timbal balik antarsatuan kerja. Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah.

SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagai suatu instrumen manajemen, SOP berlandaskan pada sistem manajemen kualitas, yaitu yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja.

Sistem ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Secara konseptual, SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintahan atau lembaga pelayanan publik.