

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Keberlangsungan sebuah negara tergantung pada beberapa faktor pendukung, salah satunya yang sangat penting yaitu adanya administrasi yang baik, karena sebuah negara tentu memiliki cita - cita. Salah satu cita - cita negara indonesia yaitu, mensejahterakan kehidupan bangsa, agar bangsa indonesia dapat mewujudkan cita – cita tersebut maka perlu adanya administrasi karena makna administrasi secara luas yaitu kerjasama dalam mencapai tujuan yang telah disepakati, dalam hal ini tentu kerjasama seluruh rakyat indonesia bersama pemerintahan untuk mewujudkan cita – cita indonesia tersebut.

Negara indonesia sebagai organisasi yang besar perlu mengatur pemerintahan dan masyarakat agar dapat bekerja sama dalam mewujudkan cita-cita indonesia, yang mana cita-cita tersebut telah di tetapkan dalam UUD 1945, dengan adanya cita-cita negara sebagai wadah keberlangsungan sebuah administrasi yang bertujuan mewujudkan cita-cita yang telah ditetapkan perlulah aturan agar dapat mengatur seluruh sistem yang ada dalam administrasi atau dengan kata lain penting adanya manajemen dalam organisasi.

Negara indonesia ialah negara kesatuan yang berbentuk Republik. Pernyataan ini jelas tertuang pada ayat pertama dan pada pasal yang pertama pula, Proklamasi 17 Agustus 1945 merupakan puncak perjuangan bangsa Indonesia.

Perjuangan dalam rangka mencapai kemerdekaan itu telah dimulai jauh sebelum detik proklamasi.

Cita-cita yang dicetuskan pada waktu proklamasi kemerdekaan saat lahirnya Negara Kesatuan Republik Indonesia dirumuskan dalam pembukuan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan ketertiban kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Guna mencapai cita-cita nasional, salah satu landasan pemerintah atau penyelenggaraan Negara adalah penyelenggaraan otonomi daerah. Otonomi Daerah adalah suatu hal yang telah lama direkomendasikan oleh para akademis dalam forum-forum ilmiah dan didambakan oleh para praktisi dan birokrat di daerah. Prinsip otonomi daerah lahir karena keyakinan bahwa tidak semua urusan dapat dilaksanakan pemerintah pusat.

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan ditempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Dalam kehidupan sosial dan budaya pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan

masyarakat, timbulnya saling curiga yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik kepada pemerintah maupun terhadap sesama.

Pentingnya pelayanan terhadap masyarakat juga merupakan strategi dalam rangka mendapat kesan positif dari masyarakat. akan tetapi tidak hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap masyarakat saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan kesan yang baik dari masyarakat. Pelayanan harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan yang mempunyai keunggulan. Di samping itu, harus di upayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik – baik nya kepada masyarakat. (Ayu squarepants, 2012).

Kualitas pelayanan menjadi penting karna akan berdampak langsung pada citra instansi pemerintahan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi instansi pemerintahan. Bagaimana tidak, jika suatu instansi pemerintahan mendapat nilai positif di mata masyarakat, maka masyarakat tersebut akan memberikan *feedback* yang baik. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis – jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada masyarakat. (universitas ciputra, uc, surabaya, 2015)

Sementara itu dari kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan “dilayani” kepengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikanannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena orientasinya kepada publik atau rakyat, maka negara berusaha sedemikian rupa untuk melayani rakyatnya.

Namun demikian, perubahan orientasi kepada “rakyat/publik” tersebut bukanlah hal yang mudah. Mengubah pola pikir dan kebiasaan “dilayani” bagi pemerintah/pemerintah daerah (presiden, menteri, gubernur, bupati, walikota, camat, lurah bahkan kepala desa) menjadi “melayani” memerlukan waktu yang

tidak sebentar. Beralih dari konsep pelayanan publik di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan itu dapat diartikan sebagai “memberi” sedangkan publik adalah “orang/masyarakat”, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik itu adalah proses memberikan pelayanan antara pegawai/petugas pelayanan kepada orang/masyarakat dengan tanpa membedakan ras, suku, dan agama, serta seorang petugas/pegawai harus mendahulukan kepentingan orang/masyarakat dari pada kepentingan pribadinya.

Dengan kesimpulan yang penulis kemukakan, bahwa dapat dilihat secara umum petugas pelayanan Indonesia belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara prima, namun Indonesia pada saat ini telah berusaha untuk mencapai pelayanan publik secara prima tersebut. Pada saat ini pelayanan yang prima sangat diharapkan oleh masyarakat Indonesia terutama dibidang pelayanan yang berbasis publik, pelayanan satu atap/satu pintu, pelayanan perizinan terpadu, surat Izin Usaha, BPJS, pembuatan KTP, akta kelahiran bahkan pelayanan kesehatan dan pendidikan gratis, dan lain-lain.

Sejalan dengan itu, pada kasus ini penulis mengambil tempat penelitian yang akan penulis teliti yaitu kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, dimana DPMPTSP merupakan salah satu kantor pusat pelayanan terpadu yang ada di Kota Pekanbaru. Dimana tujuan dibentuknya DPMPTSP ini ialah untuk meningkatkan investasi dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara prima. Dimana hal ini tetera pada visi dan misi DPMPTSP itu sendiri, yaitu:

Visi

Terwujudnya pekanbaru menjadi kota tujuan investasi melalui pelayanan perizinan dan non perizinan secara prima.

Misi

1. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan.
3. Mewujudkan prinsip *good governmance* dalam pelayanan perizinan dan non perizinan.
4. Menciptakan iklim investasi yang kondusif.
5. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal.

Keberadaan kantor DPMPTSP ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang ingin mengurus berbagai perizinan, selanjutnya dengan berdirinya kantor pelayanan terpadu ini, sistem pelayanan yang berjalan didalamnya dinilai sudah cukup baik, namun masih ada yang perlu dibenahi khususnya dalam bidang pelayanan kepada masyarakat.

Kedudukan dan tugas pokok adalah sebagai berikut:

1. DPMPTSP menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

2. DPMPTSP mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dan tugas pembantu lainnya.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan dan penetapan visi dan misi serta rencana strategis dan rencana kerja Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu
- b. Perumusan dan menetapkan kebijakan teknis di bidang penanaman modal terpadu satu pintu.
- c. Perumusan dan penetapan rencana umum penanaman modal.
- d. Pengoordinasian perencanaan promosi daerah dan pelaksanaan bidang penanaman modal.
- e. Perumusan peraturan dan per Undang-Undang Daerah serta kebijakan teknis dibidang penanaman modal terpadu satu pintu.
- f. Mengkoordinir dan pengarah, pengelolaan keuangan dan penata usahaan aset serta urusan umum dan kepegawaian dinas.
- g. Memkoordinir, pengawasan dan pengendalian program dan kegiatan pada sekretariat dan bidang-bidang dibawahnya.
- h. Mengkoordinir dan pengarah pengelolaan perizinan dan non perizinan yang didelegasikan kepada Kepala Dinas.
- i. Perencanaan, pengembangan dan pembinaan pegawai.
- j. Penerbitan dan penandatanga dokumen perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian wewenang yang dilimpahkan oleh Walikota

- k. Pembagian tugas dan petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- l. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- m. Pengevaluasian tugas berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- n. Pelaporan pelaksanaan tugas, saran dan pertimbangan kepada walikota sebagai bahan evaluasi.
- o. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tugas pokok Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

- 1) Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mempunyai tugas membantu sebagian tugas kepala Dinas dalam melaksanakan sub urusan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 2) Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:
 - a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk atasan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
 - b. Perumusan dan pelaksanaan rencana dan program bidang pelayanan perizinan dan non perizinan.

- c. Pelaksanaan peraturan, pedoman/petunjuk teknis dan kebijakan terkait pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah didelegasikan.
- d. Pelaksanaan koordinasi atas penyusunan standar pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah didelegasikan.
- e. Pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan terkait perizinan dan non perizinan.
- f. Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- g. Pengoordinasian pelayanan front office perizinan dan non perizinan.
- h. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi perizinan dan non perizinan.
- i. Pelaksanaan sosialisasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- j. Pelaksanaan koordinasi terhadap penanganan pengaduan, pelayanan perizinan dan non perizinan.
- k. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Badan pelayanan terpadu dan penanaman modal (BPTPM) berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Selanjutnya, agar terlaksananya visi dan misi DPMPTSP, maka kualitas SDM yang ada didalamnya harus ditingkatkan, serta mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus ditingkatkan lebih baik lagi, dimana pelayanan kepada masyarakat ini adalah hal yang sangat diperhatikan dan harus ditingkatkan

dari masa ke masa supaya terciptanya kualitas pelayanan yang baik dan bermutu. Pelayanan yang ada di kantor DPMPTSP ini mendapatkan berbagai macam pandangan dari masyarakat, ada yang menilai sudah baik dan ada juga yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan harus ditingkatkan lebih baik lagi, hal ini yang menjadi fondasi penulis untuk meneliti lebih jauh lagi.

Sebelum menjadi DPMPTSP, BPTPM Kota Pekanbaru hanya mempunyai 24 jenis perizinan salah satunya yaitu Izin Gangguan (HO) dimana ini merupakan fokus utama penulis dalam penulisan karya ilmiah ini. Dan sekarang setelah menjadi DPMPTSP Kota Pekanbaru mempunyai 107 jenis perizinan.

Izin gangguan (HO) adalah pemberian izin tempat usaha/kegiatan kepada orang pribadi atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, gangguan atau kerusakan lingkungan.

Surat Izin Tempat Usaha (SITU) adalah surat untuk memperoleh izin sebuah usaha di sebuah lokasi usaha dengan maksud agar tidak menimbulkan gangguan atau kerugian kepada pihak-pihak tertentu.

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan dan jasa. SIUP dikeluarkan oleh pemerintah dan tidak hanya dibutuhkan oleh usaha berskala besar saja melainkan juga usaha kecil dan menengah agar usaha yang dilakukan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah. Hal ini untuk menghindari terjadinya masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha dikemudian hari.

Adapun maksud dikeluarkannya izin-izin tersebut oleh pemerintah adalah untuk memberikan pembinaan, pengarahan dan pengawasan dalam kegiatan usaha dan menjaga ketertiban dalam usaha serta menciptakan pemerataan kesempatan berusaha.

Setiap usaha pencucian mobil atau kendaraan beroda empat, baik berukuran besar maupun kecil harus ada izin usaha maupun izin Ho nya. Karena disetiap tempat usaha pencucian mobil/car wash menimbulkan limbah dan suara bising yang ditimbulkan oleh mesin/diesel yang mengganggu tetangga atau masyarakat yang ada di lingkungan tersebut. Karena pemilik usaha cucian mobil/car wash tidak memperdulikan suara bising yang ditimbulkan oleh mesin/diesel dan limbah yang mengganggu lingkungan sekitar. Ini sudah tercantum dengan jelas didalam peraturan menteri dalam negeri Nomor 27 Tahun 2009 Pasal 3 menyatakan bahwa: Gangguan terhadap lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) meliputi gangguan terhadap fungsi tanah, sungai, laut, udara dan gangguan yang bersumber dari getaran dan atau kebisingan. Itu semua dikarenakan tidak adanya sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP di lapangan, melainkan hanya iklan layanan masyarakat di TV. Sedangkan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan Di Daerah pasal 18 dengan jelas menyatakan 'Peraturan Daerah tentang izin gangguan harus terlebih dahulu disosialisasikan kepada masyarakat sebelum di tetapkan'.

Banyaknya para pemilik usaha cucian mobil/ *car wash* yang ada dikota pekanbaru,yang tidak mengurus izin dikarenakan pemilik usaha cucian mobil/ *car wash* tidak mengetahui tentang keharusan mengurus surat izin gangguan (Ho). Serta tidak sedikit pula para pemilik usaha cucian mobil/ *car wash* yang tidak mengurus surat izin gangguan (HO) disebabkan biaya untuk pengurusan yang di anggap cukup tinggi. Ada beberapa orang / pemilik usaha cucian mobil / *car wash* yang penulis jumpai seperti contoh bapak syamsudin pemilik usaha cucian mobil/car wash Tirta Indah di jl. Tengku bey mengatakan bahwa mereka masih menyewa tempat usahanya dan pendapatannya masih pas pas an. Kemudian ada beberapa pemilik usaha cucian mobil/ *car wash* yang mengatakan bahwa mereka sudah datang ke kantor DPMPTSP tapi karena banyaknya persyaratan yang rumit dan juga berbelit belit maka pemilik usaha yang tadinya mau mengurus izin malah mengurungkan niatnya untuk mengurus izin.

Dalam penelitian ini penulis akan meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor DPMPTSP kepada masyarakat dalam pengurusan Izin Gangguan (HO), khususnya Izin Gangguan terhadap usaha cucian mobil/car wash.Kemudian dari data yang penulis dapatkan dari kantor DPMPTSP yang mengurus Izin Gangguan (HO) ini hanya 19 orang dari seluruh kota Pekanbaru, berikut tabel yang menyajikan data usaha cucian mobil yang mengurus izin yang ada di kota Pekanbaru.

Tabel I.1 Data usaha cucian mobil yang mengurus izin usaha dan izin gangguan (HO) di DPMPTSP Kota Pekanbaru

No	No. Izin	Nama	Alamat Pemilik	Jenis Usaha	Merek Usaha	Alamat Usaha	Kel/Kec	Tggl pene tapan
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	967	Dr. Indriyani	Jl.Teratai No.70/28	Cucian Mobil	Rie's Car Wash	Jl.A.Yani No. 150	Pulau Karam/ Sukajadi	07/04 /2017
2	565	Abrar Taufik	Jl. Paus No. 33	Cucian Mobil	Triple A Car wash	JL. Paus	Tangkeran g Tengah/ Marpo yan Damai	03/01 /2017
3	74	Wiyanto Wiyarko	Jl.Karet No.75	Cucian Mobil	UD. Auto One	Jl. Soekarno Hatta	Air Hitam/ Payung Sekaki	01/11 /2017
4	2845	Agusman	Jl. Gulama	kantor, Bengkel Dan Cucian Mobil	CV. Q Think	Jl. Beringin	Labuh Baru Barat/ Payung Sekaki	09/29 /2016
5	2776	Dermaina	Jl.St. S. Kasim Gg. Baung No. 5	Cucian Mobil & Motor	Abbas Car Wash	Jl. Sekolah / Jl. Khayang an	Meranti Pandak/ Rumbai Pesisir	09/22 /2016
6	2133	H.Idhan Nasution	Jl. Bambu Kuning No. 253	Cucian Mobil	Hamra Mj	Jl. Hang Tuah Ujung No. 319	Rejosari/ Tenayan Raya	07/18 /2016
7	614	Edi Kurnia wan	Jl. Riau No. 81	Cucian Mobil	Edy Car Wash	Jl. Riau No. 81 D	Padang Terubuk/ Senape lan	02/19 /2016
8	226	Melly Sartika	Jl. Arifin Ahmad	Cucian Mobil Dan Salon Mobil	DEHA	Jl. Arifin Ahmad	Tang kerang Tengah/ Marpo yan Damai	01/20 /2016
9	28a	Afin Abadi	perum nuansa citra madani	Bengkel dan Cucian Mobil	Imola Car Wash	Jl. Bintara		01/06 /2016
10	28	Afin Abadi	Jl. Bintara No. 7	Bengkel dan Cucian Mobil	Imola Car Wash	Jl. Bintara No. 7		01/05 /2016

	1	2	3	4	5	6	7	8
11	948	Ivonne Selvana Tumewu	Jl. Kapling No. 19	Service Dan Cucian Mobil	Cv. Anugerah Cendana Wangi	Jl. Soekarno Hatta No. 100	Sidomulyo Timur/Marpoyan Damai	03/17/2014
12	4826	Nellinda	Jl. Bakti No. 15	Bengkel & Cucian Mobil	Sri Rezeki Nasution	Jl. Bambu Kuning RT. 02 RW. 10 No. 6	Rejosari/Tenayan Raya	09/03/2013
13	4335	Warliza	Jl. Taman Karya No.117 A	Cucian Mobil	Thanzel's	Jl. Kubang Raya Pekanbaru	Tuah Karya/Tampian	07/12/2013
14	4276	Efi Rahmawati	Jl. Kandis Gg. Irmala I/15 A	Cucian Mobil	Cv. Carindo Centra Cemerlang	Jl. Arifin Ahmad	Sidomulyo Timur Marpoyan Damai	07/09/2013
15	3638	Himawan Wardhana	Jl. Kapling Amilin No. 19	Bengkel dan Cucian Mobil	PT. Agung Automall	Jl. Dr. Sutomo No. 13	Tanjung Rhu/Lima Puluh	05/30/2013
16	2319	Irwin	Jl. H. Sulaiman No. 2	Cucian Mobil	Sky Wash	Jl. Kayu Manis No. 25	Tampian/Payung Sekaki	04/02/2013
17	1308	Deddy Supriyanto	Komp. Cendrawasih II No.14 Lanud	Koperasi Bengkel & Cucian Mobil	Puskopu	Jl. Pepaya No. 14	Jadirejo/Sukajadi	04/17/2014
18	359	Rudi Yanto		Cucian Mobil	Central Car Wash	Jl. Tuanku Tambusai No. 118		1/15/2013
19	1999	Siswo Prihatin	Jl. T. Bey No. 9	Cucian Mobil	Tirta Mitra Car Wash	Jl. T. Bey	Simpang Tiga/Bukit Raya	10/15/2012

Sumber: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2017

Dari tabel diatas jelas bahwa masih banyak para pendiri usaha cucian mobil/car wash di kota Pekanbaru yang tidak mengurus surat izin usaha maupun surat izin gangguan, padahal SOP (*Standar Operasional Prosedur*) pembuatan Izin Gangguan ini sudah jelas dan alur dalam pengurusan juga di nilai sudah

cukup baik. sebelum mengurus surat izin gangguan (HO) dikantor DPMPTSP Persyaratan pengurusan surat izin tempat usaha dan izin gangguan (HO) adalah dengan pembuatan surat izin tetangga, dalam surat tersebut berisi pernyataan tidak keberatan dari tetangga terdekat yang ada di sebelah kanan, kiri, depan, belakang yang diketahui oleh ketua RT/RW setempat. yang kemudian diteruskan ke kelurahan, kecamatan sampai kabupaten atau kota madya. Membuat surat keterangan domisili usaha, dalam surat tersebut terdapat lokasi, tempat atau kantor yang akan dibuat tempat usaha. Caranya dengan meminta formulir dari ketua RT di wilayah tersebut untuk kemudian di sahkan oleh ketua RT/RW, Kelurahan dan Kecamatan.

SOP pengurusan Izin Gangguan (HO) di kantor DPMPTSP adalah sebagai berikut:

A. Dasar Hukum :

1. Perda No. 8 Tahun 2012 tentang Izin Retribusi Izin Gangguan;
2. Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2002 tentang Hiburan umum.

B. Persyaratan :

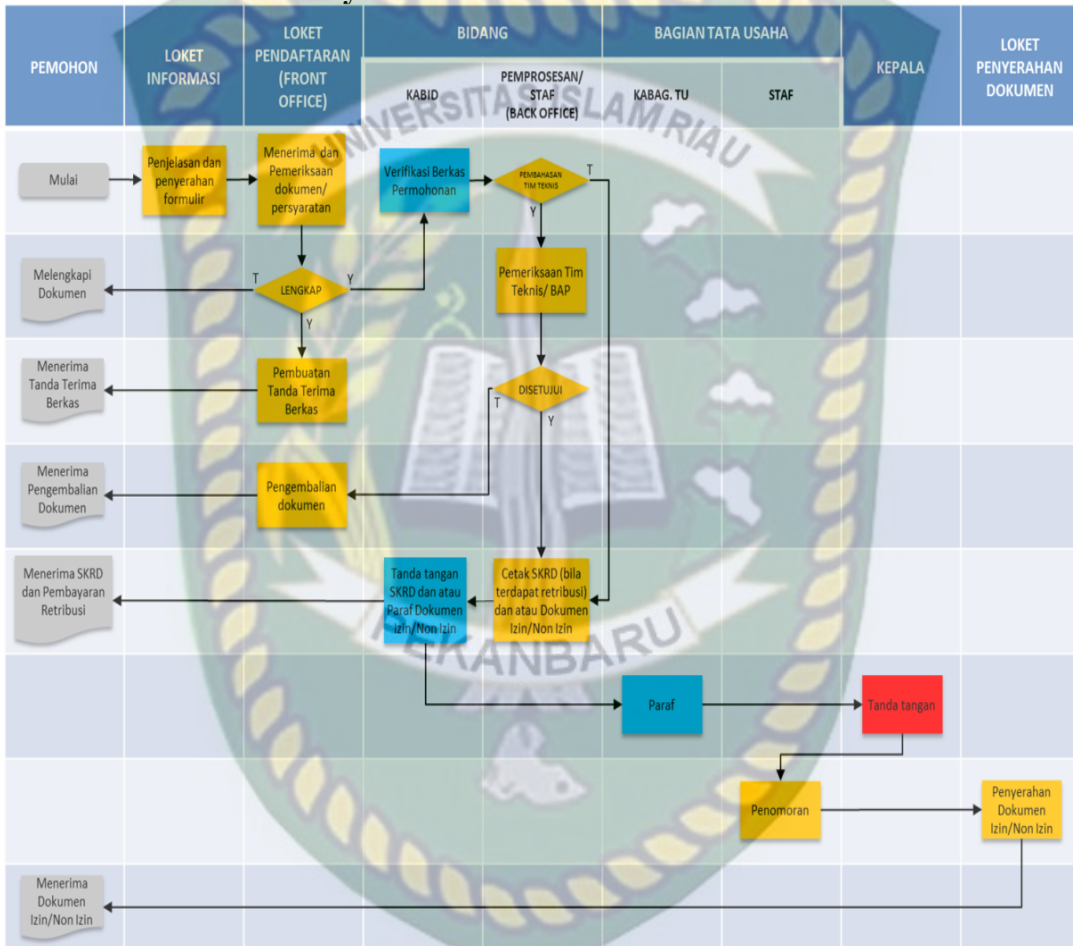
1. Pas photo 3 x 4 (2 lembar)
2. Fotocopy KTP
3. Fotocopy Akta Perusahaan yang berbadan hukum (Notaris)
4. Surat Keterangan Racun Api (Dinas Damkar / DPMPTSP)
5. Surat Bukti Pemilikan Tanah/ Bangunan (Sertifikat / surat sewa)
6. Fotocopy IMB (Hotel, Bangunan Skala Besar) (Dinas DPMPTSP)
7. Fiskal Daerah (DISPENDA)

8. Rekomendasi Dinas Terkait

9. Khusus untuk HO Hiburan Umum Harus ada Rekomendasi RT / RW

10. Foto tempat usaha

Gambar I.1 Alur Pelayanan Perizinan



Sumber : DPMPSTSP Pekanbaru

C. Tarif :

1. Indeks Lokasi Jalan
 - a. Indeks lokasi jalan Lingkungan = 1
 - b. Indeks lokasi jalan Kolektor = 1,5
 - c. Indeks lokasi jalan Arteri = 2

2. Indeks Gangguan

Tabel :1.1I Indeks Gangguan Dalam Izin Gangguan

NO	Kategori Intensitas Gangguan	Indeks Gangguan
1	Jenis Usaha dengan Intensitas Gangguan Kecil	1
2	Jenis Usaha dengan Intensitas Sedang	1,5
3	Jenis Usaha dengan Intensitas Besar	2

Sumber : Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2012

Didalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 8 tahun 2012 jelas tercantum bahwa tempat usaha cucian mobil / car wash termasuk kedalam kategori jenis usaha dengan intensitas gangguan sedang.

3. Retribusi Izin Gangguan

- a) Luas Tempat Usaha x Indeks Gangguan x Indeks Lokasi x Tarif Retribusi
- b) Tarif retribusi :
 - a. Luas tempat usaha 01 s/d 100 m² = Rp. 8000/m²
 - b. Luas tempat usaha 01 s/d 200 m² = Rp. 7000/m²
 - c. 201 m² keatas dikenakan biaya tambahan = Rp. 1000/ m² penambahan dihitung Setelah di dapat perkalian 200 m²

D. Jangka Waktu Penyelesaian : Max. 3 Hari Kerja

E. Keterangan : Prosedur sesuai SOP

SOP serta alur yang sudah jelas dan mudah difahami juga tidak menarik minat masyarakat, khususnya para pemilik usaha *cucian mobil/car wash* untuk mengurus Izin Gangguan (HO) ini, hal ini mungkin disebabkan oleh pemerintah yang tidak adanya sosialisasi yang dilakukan dilapangan akan pentingnya surat izin suatu usaha, ataupun kurang berkesannya pelayanan yang diberikan ataupun kesadaran masyarakat masih kurang untuk mengurus surat izin tersebut.

Di kecamatan Bukit Raya misalnya, yang mana merupakan wilayah dimana penulis melakukan penelitian, di sana terdapat 21 usaha cucian mobil/*car wash* yang terpantau aktif dari keseluruhan kelurahan yang ada di kecamatan Bukit Raya. Namun, jika dilihat dari data yang penulis peroleh dari kantor DPMPTSP kota Pekanbaru, di kecamatan Bukit Raya hanya ada satu pemilik usaha yang mengurus surat izin tersebut, hal ini tentu manyalahi aturan yang ada.

Tabel I.III Jumlah usaha cucian mobil/*car wash* yang diklasifikasikan berdasarkan kelurahan yang ada di kecamatan Bukit Raya

No	Nama Kelurahan	Jumlah
1	Simpang Tiga	4
2	Tangkerang Labuai	6
3	Tangkerang Selatan	5
4	Tangkerang Utara	6
	Jumlah	21

Sumber: hasil survey 2017

Dari data diatas, dapat di lihat bahwa masih banyak masyarakat yang tidak sadar akan pentingnya mengapa harus mengurus Izin Gangguan (HO) ini. Tujuan dibuatnya peraturan tentang Izin Gangguan ini adalah guna untuk melindungi kepentingan umum dan menjaga lingkungan.

Realisasi tentang tujuan dari DPMPTSP yaitu memberikan pelayanan prima, hal ini bertolak belakang dengan fenomena yang ada dilapangan, dimana masyarakat tidak tahu atau tidak mau tahu tentang pentingnya mengurus Izin Gangguan ini, tentu kejadian seperti ini tidak terlepas dari keikut sertaan pemerintah terutama petugas pelayanan yang ada di DPMPTSP untuk mensosialisasikan dan memberi pengetahuan tentang apa itu Izin Gangguan dan apa kegunaan dari Izin gangguan ini. Jika masyarakat mengetahui apa kegunaan

dari Izin Gangguan ini dapat dipastikan bahwa tidak akan terjadi pelanggaran serupa pada tahun-tahun berikutnya. Namun hal tersebut masih menjadi momok masyarakat, mengenai kurangnya sosialisasi dan edukasi akan pentingnya Izin Gangguan ini, serta tentang kualitas pelayanan terhadap masyarakat oleh kantor DPMPTSP perlu ditingkatkan lagi supaya tidak terjadi kesenjangan antara pegawai/petugas dengan masyarakat.

Kemudian sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Daerah kota Pekanbaru no 8 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan, dimana aturan tentang ketentuan perizinan terdapat pada BAB 2 (dua) pasal 2 ayat 1 dan 2 yang berbunyi:

- 1) Setiap orang pribadi atau badan yang melakukan kegiatan/usaha yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan wajib memiliki Izin Gangguan dari Walikota atau Pejabat yang ditunjuk.
- 2) Kegiatan/usaha yang dapat menimbulkan gangguan dengan indeks gangguan besar/tinggi, sedang dan kecil adalah sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah ini.

Diduga berdasarkan pengamatan penulis ada beberapa permasalahan ataupun fenomena yang penulis dapatkan dilapangan yaitu di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

1. Banyak para pemilik usaha *Cucian Mobil / Car Wash* yang ada di Kota Pekanbaru, yang tidak mengurus izin gangguan (HO). Ini disebabkan karena biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi, prosedur perizinan yang berbelit belit, persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit, serta waktu dan penyelesaian izin yang cukup lama dan tidak pas sesuai dengan SOP.

2. Tidak adanya sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP kepada masyarakat tentang Izin Gangguan (HO), melainkan hanya iklan layanan masyarakat di Tv.
3. Adanya gangguan di tempat usaha cucian mobil/car wash saat melakukan pencucian mobil seperti suara bising yang ditimbulkan oleh mesin/ diesel dan juga menimbulkan limbah yang mengganggu lingkungan sekitar.

Dari uraian fenomena diatas maka perlu dilakukannya penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru (*study kasus: Usaha Cucian Mobil / Car Wash di Kecamatan Bukit Raya*)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini ada hal yang dapat diidentifikasi guna mengerucutkan permasalahan dalam penelitian ini, adalah “ *Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perbuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru (Studi Kasus Usaha Cucian Mobil/Car Wash Di Kecamatan Bukit Raya)?*”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian.

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru (Studi Kasus Usaha Cucian Mobil/Car Wash Di Kecamatan Bukit Raya
- b. untuk mengetahui hambatan – hambatan yang terjadi dalam pelayanan publik dalam pembuatan surat izin gangguan (HO).

2. Kegunaan Penelitian.

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat akademis, teoritis maupun praktis.

a. Kegunaan Akademis.

Diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan bidang ilmu administrasi negara, khususnya yang membahas persoalan tentang standar pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, berkaitan dengan standar pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.

c. Kegunaan teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya.