

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pada pasal 18 Undang - Undang Dasar Tahun 1945 menjelaskan Pemerintahan daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Tujuan di bentuknya Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran Serta masyarakat. Melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelimpahan kewenangan bagi pemerintah daerah menjadi suatu kepercayaan bagi pemerintah daerah untuk mengurus rumah daerahnya sendiri, baik dalam merumuskan visi dan misi di berbagai instansi ataupun menerapkan standar prosedur kerja yang ada instansi-instansi atau dinas-dinas di daerah tersebut.

Selain itu sudah menjadi tugas pemerintah untuk mengelola dan meningkatkan pendapatan daerah, memajukan perekonomian masyarakat, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya agar mampu melaksanakan tugas Serta peran sesuai tuntutan yang telah direncanakan sebelumnya dalam organisasi tersebut. Upaya meningkatkan sumber daya manusia menjadi Salah satu alternatif

kebijakan dalam rangka mencapai efektifitas dan efisiensi setiap bidang aktifitas manusia.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah melalui pasal 1 ayat (1) dikatakan bahwa “ pemerintah pusat selanjutnya disebut dengan pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan Pemerintahan Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pada pasal 14 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah ayat (1) mengemukakan bahwa urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota meliputi :

1. Perencanaan dan pengendalian pembangunan.
2. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang.
3. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
4. Penyediaan sarana dan prasarana umum.
5. Penanganan bidang kesehatan.
6. Penyelenggaraan pendidikan.
7. Penanggulangan masalah sosial.
8. Pelayanan bidang ketenagakerjaan.
9. Fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah.
10. Pengendalian lingkungan hidup.
11. Pelayanan pertanahan.
12. Pelayanan kependudukan, dan catatan sipil.
13. Pelayanan administrasi umum pemerintahan.
14. Pelayanan administrasi penanaman modal.
15. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya, dan
16. Urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang - undangan.

Pada ayat (2) menjelaskan bahwa urusan pemerintahan kabupaten /kota yang bersifat pilihan meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhususan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

Dari sekian banyak urusan-urusan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota salah satunya adalah Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya yaitu penyelenggaraan pelayanan perizinan. Hal ini dikarenakan masih banyaknya pengusaha dan masyarakat yang kurang begitu peduli dengan perizinan baik perizinan pendirian bangunan maupun perizinan pendirian usaha.

Sejalan dengan hal diatas, Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan pelayanan adalah Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kota Dumai merupakan salah satu Kota Madya yang ada di Provinsi Riau. Kota Dumai memiliki luas wilayah 8.556,09 km<sup>2</sup>; dengan jumlah penduduk 377.200 jiwa. Kota Dumai tersebar di 14 kecamatan dan 57 kelurahan. Sejalan dengan hal diatas, sehubungan dengan padatnya jumlah penduduk, maka masalah pembangunan merupakan masalah yang serius bagi pemerintah Kota Dumai.

Untuk mengurus urusan mengenai perizinan, pemerintah membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan Peraturan

Walikota Dumai Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, Peraturan Walikota Dumai Nomor 57 Tahun 2016 dalam BAB IV Pasal 4 menjelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Memiliki Tugas Pokok membantu Walikota dalam melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Sejalan dengan hal diatas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai mempunyai fungsi yang tercantum dalam Peraturan Walikota Dumai Nomor 57 Tahun 2016 dalam BAB IV Pasal 5, yaitu sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis penyusunan perencanaan dan program pembangunan dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu.
2. Pembinaan dan dang pengendalian ketatausahaan, kearsipan, keuangan, kepegawaian dan perlengkapan serta evaluasi pengawasan dan pelaporan.
3. Pemberian perizinan dan/atau rekomendasi pelaksanaan pelayanan umum dalam lingkup tugasnya.
4. Pembinaan, pengendalian dan pengawasan dalam penyelenggaraan aktifitas bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu.
5. Pembinaan terhadap unit pelayanan dalam lingkup tugasnya.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam pengelolaan penanaman modal dan pelayanan perizinan.

7. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan lingkup fungsinya.

Adapun dalam Peraturan Walikota Dumai mengenai kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai juga tercantum dalam Peraturan Walikota Dumai Nomor 51 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Dumai Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan dan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai.

Dalam persaingan bisnis saat ini terutama negara kita mengalami krisis ekonomi yang berkepanjangan, semua perusahaan terus berusaha untuk tetap eksis di bidang usahanya masing-masing baik produk maupun jasa. Perusahaan yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus memberikan produk berupa barang maupun jasa berkualitas dengan harga yang murah, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan.

Konsumen sebagai bagian yang penting bagi kelangsungan hidup perusahaan harus selalu dipuaskan dan dipenuhi harapannya, sebelum mereka berpindah pada pesaing. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting apabila dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan bukan hanya untuk ditentukan pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan pihak yang dilayani, karena mereka yang menikmati dan mengukur kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasannya.

Pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dan dengan demikian untuk memenuhi kualitas pelayanan yang baik sangat dibutuhkan pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing dan memenuhi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan. Selain itu pengendalian kualitas berperan mendorong terciptanya tanggung jawab karyawan dan perusahaan terhadap kemungkinan-kemungkinan yang akan dihadapi.

Seiring semakin berkembangnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat pada umumnya mengambil keputusan yang praktis, fleksibel, dan efisien. Perilaku masyarakat modern yang dinamis menjadikan seorang wirausaha tanggap pada perubahan lingkungan yang ada sebagai konsekuensi dinamika kehidupan untuk menjadikan usaha yang dijalankan berkembang. Masyarakat dengan rutinitas kegiatan yang tinggi di luar rumah terkadang tidak dapat memenuhi kebutuhan untuk menjaga kondisi tubuhnya (makanan dan minuman) dan cenderung menggunakan jasa pihak lain (warung makan, restoran, katering). Dalam menyikapi kebutuhan masyarakat, maka bisnis makana yaitu katering merupakan bisnis yang menarik untuk dibahas. Hal ini menjelaskan masyarakat tidak mau direpotkan dengan urusan konsumsi ketika mereka menyelenggarakan berbagai acara. Tidak hanya perorangan, lembaga atau kantor untuk konsumsi memakai jasa katering agar lebih efisien. Dengan melihat peluang bisnis yang menjanjikan dan pertumbuhan usaha katering yang cukup pesat, maka untuk membuka peluang bisnis tersebut diperlukan hal yang wajib harus dipenuhi yaitu izin usaha. Persyaratan yang perlu untuk izin usaha catering menurut urutannya adalah :

## 1. IZIN BADAN USAHA

Untuk menjadi sebuah usaha catering yang besar dan ingin melayani dalam jumlah besar, sebaiknya Anda mulai mempersiapkan untuk mengurus izin badan usaha seperti PT (Perseroan Terbatas) atau CV (Persekutuan Komanditer). Sehingga usaha Anda dapat melayani pelanggan skala perusahaan atau instansi.

Perbedaan izin badan usaha PT dan CV adalah, PT merupakan badan hukum, disamakan kedudukannya dengan orang dan mempunyai kekayaan terpisah dari harta pendiri. Sedangkan CV adalah badan usaha yang tidak berbadan hukum dan kekayaan pendirinya tidak terpisahkan dari harta CV.

Kali ini akan dibahas mengenai pengurusan CV untuk badan usaha Katering. Pengurusan CV dapat dilakukan pada notaris di wilayah tempat usaha Anda didirikan.

Persyaratan-persyaratan yang harus disiapkan untuk mengurus CV: 1. Nama yang sudah ditentukan untuk CV tersebut. 2. Lokasi CV. 3. Nama pendiri CV yang aktif dan pasif. 4. Jenis usaha spesifik dari CV tersebut. 5. Fotokopi kartu keluarga pendiri CV. 6. Fotokopi NPWP pendiri CV. 7. Fotokopi sertifikat tempat usaha (apabila milik sendiri) atau surat perjanjian sewa menyewa (apabila menyewa tempat). 8. Pas Foto 3 X 4 sebanyak 4 lembar. Lamanya mengurus CV kurang lebih 2 sampai 3 bulan.

## 2. NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP), SIUP, DAN TDP

Bila usaha catering ingin melayani dan mendapatkan tender dari perusahaan-perusahaan selain izin badan usaha harus dilengkapi dengan NPWP, SIUP, dan TDP.

Pengusaha catering yang merupakan wajib pajak dapat mengurus NPWP ke kantor pelayanan pajak setempat untuk mengisi formulir pendaftaran wajib pajak berikut lampirannya antara lain : 1. Fotokopi KTP. 2. Surat keterangan usaha dari kelurahan. 3. Fotokopi akte pendirian izin badan usaha. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Persyaratan SIUP untuk badan usaha: 1. Pengisian formulir. 2. Fotokopi Akte pendirian badan usaha 3. Fotokopi domisili usaha. 4. Fotokopi Kartu Keluarga penanggung jawab. 5. Fotokopi KTP penanggung jawab. 6. Fotokopi NPWP. 7. Alamat, nomor telepon, dan stempel perusahaan. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Usaha catering dapat mendaftarkan perusahaannya di Suku Dinas Perindustrian dan Perdagangan wilayah tingkat II tempat usaha akan dilakukan. Persyaratan pengurusan TDP : 1. Pengisian formulir pendaftaran. 2. Lampiran fotokopi akte pendirian perusahaan 3. Lampiran fotokopi KTP dari pemilik dan pengurus usaha 4. Membayar biaya administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.

### 3. IZIN DEPARTEMEN KESEHATAN

Mengacu pada peraturan Menteri Kesehatan RI No. 712/ MENKES/Per/1986 tentang persyaratan kesehatan jasa boga dan peraturan Menteri Kesehatan RI No. 410/MENKES/sk/1991 tentang penunjukan pejabat yang diberi wewenang memberikan Izin Penyehatan Makanan Jasa Boga, usaha di bidang jasa boga atau catering harus mengurus Izin Penyehatan Makanan Jasa Boga. Pemilik usaha catering dapat mengurus Izin Penyehatan Makanan Jasa Boga pada Suku Dinas Kesehatan Masyarakat wilayah tingkat II tempat dapur usaha catering tersebut berada.



Persyaratan dan Prosedur yang dilakukan untuk mengurus izin ini adalah: 1. Fotokopi akte pendirian usaha berikut kelengkapannya seperti NPWP, SIUP, dan TDP. 2. Membuat surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Suku Dinas Kesehatan Masyarakat wilayah setempat dengan perihal mengurus izin laik sehat untuk usaha catering. 3. Membuat proposal mengenai segala hal yang bersangkutan dengan usaha catering seperti pendiri usaha, alamat, menu yang ditawarkan, alur produksi, denah dapur, dan data kelengkapan usaha lainnya. 4. Setelah mengajukan syarat 1, 2, dan 3 di atas, pemilik usaha tinggal menunggu survey yang dilakukan oleh petugas Suku Dinas Kesehatan Masyarakat ke tempat usaha. 5. Survei dilakukan sekaligus pembinaan oleh petugas Sudin Kesmas pada pemilik usaha agar usaha catering dapat memenuhi syarat untuk mendapatkan sertifikat laik sehat. 6. Setelah semua persyaratan terpenuhi dan membayar biaya administrasi sesuai PERDA, maka pemilik usaha tinggal menunggu dikeluarkannya sertifikat laik sehat untuk usahanya.

#### 4. IZIN GANGGUAN ATAU HINDER ORDONANTIE (HO)

Izin Gangguan dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat, tempat usaha tersebut didirikan. Tujuan dari izin ini agar usaha catering tidak dikomplain atau diprotes karena mengganggu lingkungan setempat. Persyaratan yang harus dilampirkan untuk izin gangguan : 1. Pengisian formulir. 2. Fotokopi KTP pemohon. 3. Fotokopi NPWP. 4. Fotokopi Akte pendirian. 5. Fotokopi Pajak Bumi Bangunan (PBB) terakhir. 6. Fotokopi sertifikat tanah. 7. Surat persetujuan tetangga atau lingkungan terdekat yang diketahui RT dan RW. 8. Bagan alur proses produksi disertai daftar buku, bagan penolong dan bagan alir, pengolahan limbah. 9. Izin

Mendirikan Bangunan (IMB). 10. Membayar administrasi dengan ketentuan yang berlaku.

Surat izin gangguan ini dapat diurus di Kecamatan atau Kotamadya/Kabupaten di tempat usaha berada dan izin ini harus didaftar ulang setiap 5 tahun sekali.

## 5. SERTIFIKASI HALAL

Pengertian Sertifikasi Halal adalah : 1. Sertifikasi halal yang dikeluarkan oleh LPPOM – MUI menyatakan kehalalan suatu produk sesuai dengan syariat Islam. 2. Produk halal adalah produk yang memenuhi syarat kehalalan sesuai syariat Islam yaitu:

- a. Tidak mengandung babi atau produk-produk yang berasal dari babi serta tidak menggunakan alkohol sebagai tambahan bahan.
- b. Daging yang digunakan berasal dari hewan halal yang disembelih menurut tata cara Islami.
- c. Semua bentuk minuman yang tidak berakohol.
- d. Semua tempat penyimpanan, tempat penjualan, pengolahan, tempat pengelolaan dan tempat transportasi tidak digunakan untuk babi atau barang tidak halal lainnya. Tempat tersebut harus dibersihkan terlebih dahulu dengan tata cara yang diatur menurut syariat Islam. 3. Sertifikasi halal dapat dicantumkan untuk label produk, pencantuman label halal harus mengikuti peraturan. Pengurusan izin halal dapat dilakukan di Majelis Ulama Indonesia

(MUI) wilayah setempat. Ketentuan dan syarat dapat diketahui langsung dengan mendatangi MUI di wilayah tempat usaha yang akan didirikan.

Adapun Jumlah Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang memiliki Surat Perizinan Usaha Catering yang sudah terdaftar di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai pada Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel I.1 : Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang memiliki Surat Perizinan Usaha Catering yang sudah terdaftar di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai pada Tahun 2017

No.	No. Surat	Nama Pemilik	Nama Usaha	Alamat Usaha
1	005/DPM&PTSP/TDUP-KAT/VIII/2017	Dian Rusmanti	Hj. Dian Catering	Jl. Belimbing Gg. Duku No. 3
2	006/DPM&PTSP/TDUP-KAT/VIII/2017	Maryam	Anugerah Resto	Jl. Jend. Sudirman No. 378
3	011/DPM&PTSP/TDUP-RM/VIII/2017	Willy Santoby	RM. Fajar Sari	Jl. Jend. Sudirman
4	031/DPM&PTSP/TDUP-RM/X/2017	Sofia Anggi. W	RM. N'cek Puan Mami	Jl. Jend. Sudirman
5	034/DPM&PTSP/TDUP-RM/X/2017	Donny Andari. M	RM. Fitria Sari	Jl. Jend Sudirman
6	039/DPM&PTSP/TDUP-RM/X/2017	Fitri Yelly	Bang Jaleel Resto	Jl. Husin Thamrin
7	051/DPM&PTSP/TDUP-KAT/XI/2017	Ayu Wahyuni	Ayu Catering	Jl. T. Said Umar
8	048/DPM&PTSP/TDUP-RM/XI/2017	Yanti Komala	Restaurant Komala	Jl. Sultan Syarif Kasim No. 65
9	054/DPM&PTSP/TDUP-RM/XI/2017	Yose Gunawan	RM. Bukit Tinggi	Jl. Jend. Sudirman
10	060/DPM&PTSP/TDUP-RM/XI/2017	Herman	Restaurant City	Jl. Jend. Sudirman No.445

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, 2017

Sejalan dengan hal tersebut, penulis juga menemukan beberapa fenomena – fenomena yang penulis jumpai di lapangan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, yaitu sebagai berikut :

1. Terindikasi kurangnya kinerja pegawai dalam pengurusan perizinan usaha catering dalam meningkatkan kesadaran pengusaha – pengusaha catering untuk melakukan pengurusan surat perizinan usaha catering yang telah ditetapkan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai.
2. Terindikasi masih banyak terdapat pengusaha – pengusaha catering di Kota Dumai tidak memiliki perizinan usaha catering.

Berangkat dari fenomena - fenomena diatas, maka penulis menetapkan judul tulisan ini dengan Judul **“Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai (Studi Perizinan Catering) ”**.

#### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan penjelasan fenomena - fenomena yang telah penulis uraikan pada latar belakang, maka yang menjadi penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini : **“Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai (Studi Perizinan Catering) ”**.

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas pelayanan perizinan usaha catering di kota Dumai.
2. Untuk mengetahui masalah-masalah yang dihadapi dan pemecahan masalah yang dapat diterapkan untuk mengatasi faktor – faktor penyebab kurangnya usaha catering dalam pengurusan perizinan usaha.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

1. Penulis. Untuk memperdalam pengetahuan tentang prosedur operasional khususnya tentang pengendalian kualitas, perizinan usaha dan untuk melihat sejauh mana penerapan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan dengan praktek yang sebenarnya.
2. Usaha dimana penulis melakukan penelitian, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pemikiran dan masukan yang bermanfaat sehingga perizinan usaha dapat diterapkan.
3. Pihak lain. Untuk mengetahui hambatan atau faktor penyebab mengapa perizinan usaha catering ini jarang untuk dibuat oleh pemilik usaha catering.