
**Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Izin Gangguan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan
Kota Pontianak**

Sella Ursulla Nadia Peanta

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : sella.peanta@yahoo.com

Abstrak

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan yang ada di BP2T Kota Pontianak. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan fenomena yang paling sering terjadi di dalam proses pembuatan izin gangguan. Dimana masalah yang paling nampak yaitu mengenai pembuatan izin gangguan yang memakan waktu lama melebihi SOP yang telah ditentukan. Sehubungan dengan Kota Pontianak merupakan kota jasa dan perdagangan dan BP2T merupakan satu-satunya instansi yang mengurus mengenai perizinan yang ada di Kota Pontianak, sehingga diharapkan BP2T dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam pembuatan izin salah satunya adalah izin gangguan ini. Sesuai dengan permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan metode deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai di BP2T Kota Pontianak dan masyarakat yang mengurus izin gangguan di BP2T. Data yang berhubungan dengan objek penelitian tersebut diperoleh dengan tiga teknik pengumpulan data, yaitu teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BP2T belum optimal, karena itu harus mengalami perbaikan baik dari segi keamanan, akurasi, tanggung jawab, sarana dan prasarana serta kedisiplinan, keramahan dan sopan santun. Dengan terhambatnya salah satu faktor tersebut maka akan menambah panjang waktu penyelesaian satu izin gangguan.

Kata Kunci (Keyword) : Pelayanan, Masyarakat dan Izin Gangguan.

Abstract

This essay making for see how far the service quality in BP2T Pontianak City. The title of the essay based on the phenomenon that often happen in process making of Hinder Ordonantie. The real problem about the making of Hinder Ordonantie need more time than written in the SOP. Beside that, Pontianak City was a service and trade city and BP2T was the only one agency that making all of the licensing in Pontianak City, so we hoping BP2T can gave the best service to making of the license and Hinder Ordonantie is one of the licenses. Based on the phenomenon, this research using qualitative research with descriptive method. The subject are employers in BP2T Pontianak City and peoples who making this Hinder Ordonantie. In this research, using three technics of collecting data, they are interview technic, observation technic and documentation technic. The result of this research that the service quality from BP2T is not really optimal and need improvement from the security side, accurate side, responsible side, infrastructure side and hospitality and polite. If one of the side hampered will cause the long time making of Hinder Ordonantie.

Keyword : Service, People and Hinder Ordonantie.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Negara Republik Indonesia sebagai negara kesatuan menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah (Otda) . Karena itu, Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 antara lain, menyatakan bahwa pembagian Daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk dan susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang. Dalam penjelasan pasal tersebut, antara lain dikemukakan bahwa oleh karena Negara Indonesia itu suatu *eenheidsstaat*, maka Indonesia tidak mempunyai daerah dalam lingkungannya yang bersifat *staat* juga. Daerah Indonesia akan dibagi dalam daerah provinsi dan daerah provinsi akan dibagi dalam daerah yang lebih kecil. Di daerah-daerah yang bersifat otonom (*streek en locale rechtgemeenschappen*) atau bersifat administrasi belaka, semuanya menurut aturan yang akan ditetapkan dengan UU. Di daerah-daerah yang bersifat otonom akan diadakan Badan Perwakilan Daerah. Oleh karena itu, di daerah pun, pemerintahan akan bersendi atas dasar permusyawaratan.

UUD 1945 merupakan landasan yang kuat untuk menyelenggarakan otonomi dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab dengan daerah, sebagaimana tertuang dalam ketetapan MPR-RI Nomor XV/MPR/1998 tentang

Penyelenggaraan Otonomi Daerah : Pengaturan, Pembagian, dan Pemanfaatan Sumber Daya Nasional yang Berkeadilan, serta Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah Dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Sesuai dengan Ketetapan MPR-RI Nomor XV/MPR/1998 tersebut, maka penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah secara proposional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan pusat dan daerah. Disamping itu, penyelenggaraan otonomi daerah juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran-serta masyarakat, pemerataan, dan keadilan, serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada prinsipnya mengatur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang lebih mengutamakan pelaksanaan asas desentralisasi. Hal-hal yang mendasar dalam UU No. 22 Tahun 1999 adalah mendorong untuk memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas, meningkatkan peran-serta masyarakat, mengembangkan peran dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Oleh karena itu, UU No. 32 Tahun 2004 menempatkan otonomi daerah secara utuh pada daerah kabupaten dan daerah kota, yang dalam UU Nomor 5 Tahun 1974 berkedudukan sebagai Kabupaten Daerah Tingkat II dan Kotamadya Daerah Tingkat II.

Daerah kabupaten dan daerah kota tersebut berkedudukan sebagai daerah otonom yang mempunyai kewenangan dan keleluasaan untuk membentuk dan melaksanakan kebijakan menurut prakarsa dan aspirasi masyarakat.

Kota Pontianak merupakan salah satu dari daerah otonom yang mempunyai kewenangan dan keleluasaan untuk membentuk dan melaksanakan kebijakan menurut prakarsa dan aspirasi masyarakat. Kota Pontianak sebagai Ibu Kota Provinsi Kalimantan Barat secara geografis tidak memiliki potensi sumber daya alam yang memadai. Maka dari itu, untuk menjalankan pemerintahannya, Pemerintah Kota Pontianak memusatkan pada potensi yang mungkin dikembangkan yaitu di bidang jasa dan perdagangan. Sesuai dengan visi dari Kota Pontianak yaitu "Pontianak Kota Khatulistiwa Berwawasan Lingkungan Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa Bertaraf Internasional". Sehubungan dengan tidak adanya potensi SDA yang dapat dikembangkan di Kota Pontianak ini maka Walikota Pontianak lebih memfokuskan Kota Pontianak sebagai kota jasa dan perdagangan. Adapun langkah Walikota Pontianak dalam mengembangkan potensi jasa dan perdagangan ini dinyatakan dengan visi Walikota yaitu "Kota Khatulistiwa Berwawasan Lingkungan Terdepan Dalam Peningkatan Sumber Daya Manusia dan Peningkatan Pelayanan Publik". Visi Walikota ini selaras dengan visi Kota Pontianak yaitu sebagai pusat perdagangan dan jasa.

Pada dasarnya, sebagai pusat perdagangan dan jasa, manusia membutuhkan pelayanan, sehingga antara kehidupan warga negara dan pelayanan tidak dapat dipisahkan. Pelayanan menurut Sampara (2000:6) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Oleh Inu Kencana dan kawan-kawan dalam Sinambela (2008:5) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam hal melaksanakan kewenangan otonomi daerah, Pemerintah Kota Pontianak menitikberatkan pada nilai pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan *public*. Dalam pelayanan *public*, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan, diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini juga memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung

menghindari kelompok miskin, rentan dan terpendek.

Upaya yang dilakukan oleh Walikota Pontianak untuk meningkatkan pelayanan publik dalam bidang jasa ini adalah dengan membentuk sebuah lembaga Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu atau yang bisa disingkat menjadi BP2T sesuai Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak yang masih berlangsung hingga saat ini. Sejak Tahun 1999 Pemerintah Kota Pontianak telah menyelenggarakan (PPTSP) dengan membentuk Unit Pelayanan Perijinan Terpadu (UP2T) sesuai Surat Keputusan Walikota Pontianak Nomor 16 Tahun 1999 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak dan Surat Keputusan Walikota KDH TK II Pontianak Nomor 17 Tahun 1999 tentang Pelayanan Umum Terpadu Satu Atap. Pada saat itu UP2T hanya sebatas sebagai penerima berkas permohonan saja. Selanjutnya pada tahun 2002 UP2T diubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) sesuai Perda Nomor 7 Tahun 2002, dan pada tahun 2004 sesuai Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2004, KP2T berubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Daerah (KP2T dan PMD).

Sebelum adanya BP2T ini, proses pengurusan perizinan dilakukan di setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait, tetapi setelah adanya BP2T ini maka pengurusan perizinan di pindahkan ke BP2T.

Dimana dalam pengurusan izin di SKPD terkait lebih membingungkan masyarakat karena mereka belum cukup memahami usaha mereka dikategorikan untuk diurus di SKPD mana. BP2T ini sendiri merupakan PPTSP satu-satunya yang ada di Kota Pontianak. Sebelumnya, BP2T menangani 99 jenis perizinan, tetapi setelah dikeluarkannya Peraturan Walikota Pontianak Nomor 55 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Pontianak, maka di rampingkan menjadi 29 jenis perizinan dengan pengurusan tanpa membayar biaya. Tetapi ternyata masih ada 4 jenis pelayanan yang masih ditarik retribusi dan mempunyai dasar hukum, antara lain: *Hinder Ordonantie* (HO), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Trayek dan Izin Perikanan. Selain itu, di Kabupaten Kubu Raya memiliki satu PPTSP yaitu Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT). Keberadaan BP2T di Kota Pontianak ini adalah sebagai instansi pelayanan dalam pembuatan izin usaha. Seperti yang kita tahu bahwa Kota Pontianak merupakan kota jasa dan perdagangan, dimana sektor perekonomian di Kota Pontianak sebagian besar bergantung dari adanya usaha milik masyarakat. Dari 29 perizinan yang ada di BP2T Kota Pontianak, maka dalam penelitian ini dipilih pembuatan Izin Gangguan atau HO, yang merupakan peraturan hukum yang diwariskan dari Pemerintah Kolonial Belanda dan lebih dikenal dengan istilah 'ijin gangguan'. Aturan tentang ijin gangguan ini dibuat pada tahun 1926 dengan nama "Staatsblad 1926

Nomor 226" dan kemudian disempurnakan tahun 1940 dengan nama "Staatsblad 1940 Nomor 450". Aturan ini merupakan salah satu bentuk perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan hidup. Apalagi perkembangan teknologi dan industri yang pesat dewasa ini ternyata membawa dampak bagi kehidupan manusia. Dampak yang bersifat positif diharapkan oleh manusia dalam rangka meningkatkan kualitas dan kenyamanan hidup. Namun dampak yang bersifat negatif dapat menurunkan kualitas dan kenyamanan hidup bagi masyarakat dan lewat ijin gangguan inilah diharapkan diperoleh kenyamanan hidup dan perlindungan terhadap lingkungan hidup. Oleh karenanya setiap kegiatan industri dari segi pengaturannya mewajibkan perusahaan itu untuk memenuhi beberapa persyaratan, diantaranya tentang ijin gangguan.

Selain itu, fenomena yang ditangkap dalam pembuatan izin gangguan di BP2T ini adalah memakan waktu yang lama. Saat ini, baik pengurusan perpanjangan dan membuat baru izin gangguan sama waktunya penyelesaiannya. Seharusnya dalam pembuatan perpanjangan memakan waktu yang lebih singkat karena mereka sudah memiliki data yang sebelumnya, hanya tinggal diperbaharui saja. Berdasarkan Peraturan Walikota No. 55 Tentang standar dan prosedur pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kota Pontianak menyatakan bahwa lamanya pembuatan izin gangguan adalah 14 hari kerja. Total 14 hari kerja itu termasuk rekomendasi maupun cek lapangan dan rapat bersama tim teknis. Selain itu, masih banyak

persyaratan yang tidak dipenuhi oleh masyarakat juga menjadi batu hambatan penyelesaian izin tersebut. Saat telah dilakukan rapat dengan tim teknis, jika ditemukan berkas yang masih belum lengkap maka berkas tersebut dikembalikan ke pemiliknya disertai catatan akan persyaratan yang harus dilengkapi lagi. Adapun tingkat pertumbuhan waktu pelayanan pembuatan izin gangguan meningkat menjadi 5.49% berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) BP2T tahun 2011. Berdasarkan skor rata-rata nilai unsur pelayanan yang dilakukan oleh aparatur BP2T, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : kecepatan pelayanan (1.920), ketepatan waktu yang dijanjikan (1.993), kepuasan kesederhanaan prosedur (2.380) serta kemudahan persyaratan (2.413), yang dapat dilihat pada pengolahan data IKM 2011.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan prinsip pelayanan publik di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yang mengandung beberapa prinsip, yaitu: 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan, 3) Kepastian Waktu, 4) Akurasi, 5) Keamanan, 6) Tanggung Jawab, 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, 8) Kemudahan Akses, 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, dan 10) Kenyamanan.

2. Rumusan Permasalahan

Berkaitan dengan fokus penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : "Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Izin Gangguan oleh

BP2T yang dilihat dari prinsip pelayanan publik: keamanan, tanggung jawab, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana, dan kedisiplinan, kesopanan dan keramahan di Kota Pontianak ?”

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a) Untuk mengungkapkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BP2T terhadap masyarakat yang mengurus izin gangguan berdasarkan prinsip pelayanan publik : keamanan.
- b) Untuk mengungkapkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BP2T terhadap masyarakat yang mengurus izin gangguan berdasarkan prinsip pelayanan publik : tanggung jawab.
- c) Untuk mengungkapkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BP2T terhadap masyarakat yang mengurus izin gangguan berdasarkan prinsip pelayanan publik : akurasi.
- d) Untuk mengungkapkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BP2T terhadap masyarakat yang mengurus izin gangguan berdasarkan prinsip pelayanan publik : kelengkapan sarana dan prasarana.
- e) Untuk mengungkapkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BP2T terhadap masyarakat yang mengurus izin gangguan berdasarkan prinsip pelayanan publik : kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

a) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pemerintahan. Selain itu, untuk merangsang dilakukannya penelitian yang lebih mendalam dan menyeluruh terhadap permasalahan khususnya berkaitan dengan penerapan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah baik daerah maupun dengan pemerintah pusat.

b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kota Pontianak khususnya Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah daerah dan pusat pada umumnya.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Menurut Soetopo dalam Napitupulu (2007:164) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menurut Kotler dalam

Sampara Lukman (2000:8) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Berdasarkan kedua pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan seseorang pemberi layanan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Kemudian Menurut Goetsch dan Davis buku Fandy Tjiptono (1996:51), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kemudian Deming buku Fandy Tjiptono (1996:48), menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang menjadi ukuran nilai suatu barang, atau jasa, manusia maupun suatu lingkungan yang dengan ukuran tersebut akan menimbulkan penilaian bagi masing-masing variabel tersebut. Pemikiran Parasuraman ini dijelaskan lebih lanjut oleh Tjiptono (1997) dan Rahayu, (1997:10) sebagai berikut : Ukuran kualitas kepuasan konsumen pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen yakni:

a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.

b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. *Assurance* ini sendiri terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

e. *Empathy*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen. Sebagai contoh organisasi harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak semata-mata memberikan pelayanan untuk memenuhi permintaan masyarakat saja, di dalamnya terdapat prinsip-prinsip yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Prinsip pelayanan publik di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2007) mengandung beberapa prinsip sebagai berikut, yaitu :

1. Kesederhanaan

Dalam memberikan pelayanan publik tidaklah berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan.

-
2. Kejelasan
Kejelasan di sini mencakup kejelasan dalam hal :
- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik yang dihasilkan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah sesuai dengan permintaan masyarakat.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik yang dihasilkan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atas pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika, terutama dengan pesatnya teknologi dengan menggunakan internet saat ini maka akses dapat terlaksana secara cepat dan online.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan haruslah bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan secara ikhlas dan tidak membedakan pelanggan.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, kantin, dan lain-lain.
- Berdasarkan prinsip pelayanan publik ini, maka peneliti menggunakan prinsip pelayanan publik ini sebagai acuan untuk melakukan penelitian izin gangguan di BP2T Kota Pontianak. Pada penelitian ini, peneliti memutuskan hanya menggunakan lima prinsip pelayanan publik saja. Adapun kelima prinsip yang dipilih oleh peneliti yaitu : akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana serta kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk meneliti permasalahan yang timbul ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai keadaan sosial atau hubungan antara fenomena yang diuji. Adapun Untuk memperoleh informasi yang jelas tentang kualitas pelayanan publik pada aparatur pemerintahan di BP2T Kota Pontianak, peneliti memilih subjek penelitian dengan teknik *purposive*. Subjek pada penelitian ini adalah meliputi : Sekretaris BP2T Kota Pontianak, Kabid Pelayanan Perizinan BP2T Kota Pontianak, Pegawai Front Office BP2T, dan Masyarakat yang membuat Izin Gangguan (HO) / secara insidental.

Untuk memperoleh data maka menggunakan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang akan diperlukan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu : Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Selanjutnya teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan data pada penelitian ini adalah teknik triangulasi. Jenis triangulasi yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data yaitu menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian berdasarkan lima prinsip pelayanan publik yaitu :
 - a) Berdasarkan prinsip keamanan yang ada di dalam Keputusan MenPan Nomor 63 tahun 2003 bahwa kualitas pelayanan di BP2T sudah cukup baik. Dengan mengantongi izin gangguan ini maka masyarakat akan merasa aman untuk menjalankan usaha mereka. Usaha mereka akan dinyatakan sebagai usaha yang legal. Sejauh ini belum pernah terjadi pengawasan secara langsung yang dilakukan oleh pihak BP2T untuk melakukan pengecekan apakah usaha tersebut memiliki izin gangguan. Biasanya pihak Satuan Polisi Pamong Praja atau Satpol PP akan melakukan razia ketertiban terhadap hotel atau rumah kost. Jika diketahui bahwa hotel atau rumah kost tersebut belum memiliki izin gangguan maka pihak Satpol PP akan mengarahkan pemilik usaha untuk membuat izin gangguan di BP2T Kota Pontianak. Dan bagi pemilik usaha yang diketahui belum memiliki izin gangguan tidak diberikan sanksi apapun dari pihak BP2T sendiri.
 - b) Pada prinsip tanggung jawab ini adalah kecakapan pemimpin dalam mengatasi pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat. Untuk mengatasi masalah pengaduan izin gangguan maka itu merupakan tanggung jawab bagian Wasdal BP2T. Bagian Wasdal ini selanjutnya akan melakukan pengecekan lapangan apakah usaha

tersebut memang bermasalah bagi masyarakat di sekitarnya. Karena biasanya sering terjadi indikasi adanya kecemburuan oleh pihak pengadu dan yang diadu. Pihak pengadu merasa iri akan usaha yang diadu karena berkembang pesat, masalah ini juga harus diteliti dengan benar jangan sampai aduan tersebut mengakibatkan kerugian bagi pemilik usaha tersebut. Sejauh ini semua pengaduan yang diadukan oleh masyarakat terutama dalam bentuk tulisan akan ditindaklanjuti oleh bagian Wasdal. Seperti adanya keluhan mengenai fungsi tempat usaha yang berubah maka tindakan yang dilakukan oleh pihak Wasdal adalah melakukan pengecekan lapangan kemudian disetujui bahwa jika dikemudian hari pemilik tempat usaha tersebut akan melakukan perpanjangan maka akan ditolak. Selain itu, pimpinan yang dimaksud disini adalah Sekban BP2T juga berwenang untuk memberikan sanksi jika ternyata ada pegawai yang menerima tip dari masyarakat agar izinnya cepat selesai terutama izin gangguan ini yang memakan waktu yang lama. Tetapi sejauh ini belum ada kasus yang melibatkan antara tip dan pegawai di bagian izin gangguan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemimpin BP2T dan bagian Wasdal yang menangani pengaduan masyarakat telah bekerja dengan baik.

c) Akurasi merupakan salah satu prinsip pelayanan publik yang wajib untuk

dipenuhi oleh suatu instansi pelayanan. Bentuk dari akurasi ini salah satunya adalah ketelitian dalam penerbitan izin gangguan. Sejauh ini, ketelitian yang telah ditunjukkan berdasarkan penuturan dari masyarakat maupun dari Sekban BP2T bahwa ketelitian pembuatan izin gangguan tergolong masih belum cukup baik. Padahal jika sudah naik ke Sekban, Sekban harusnya tinggal menandatangani saja, tetapi Sekban masih melakukan pemeriksaan. Dari hasil pemeriksaan tersebut masih banyak ditemukan kesalahan dalam pengetikkan. Dikarenakan izin gangguan ini juga berlaku untuk seluruh Indonesia maka tentunya harus diulangi lagi pencetakan izin tersebut. Dengan diulanginya pencetakan izin tersebut maka akan menambah jumlah hari selesainya satu izin gangguan. Berdasarkan penuturan dari masyarakat juga pihak BP2T masih keliru dalam menetapkan biaya retribusi. Seharusnya yang paling mengetahui suatu tempat usaha dikategorikan daerah perdagangan atau perumahan adalah pihak BP2T sendiri, sehingga mengakibatkan pencetakan kembali izin gangguan tersebut dan menambah jumlah hari selesainya satu izin gangguan. Dapat dikatakan bahwa akurasi pegawai BP2T mengenai pembuatan izin gangguan masih belum cukup baik.

d) Berdasarkan sarana dan prasarana fisik yang ada di BP2T sudah dapat dikategorikan cukup baik. Hanya saja

BP2T masih belum bisa mengatasi masalah jika terjadi pemadaman listrik oleh pihak PLN. Tidak adanya genset akan menyebabkan kelumpuhan kerja pegawai BP2T, sehingga akan menambah jumlah hari selesainya satu izin gangguan lagi. Kemudian, dengan adanya mesin nomor tiket maka tidak akan terjadi saling serobot bagi masyarakat yang akan melakukan izin gangguan tersebut. Mereka akan dipanggil sesuai dengan nomor yang telah diambil sebelumnya. Kemudian, pihak BP2T juga masih belum menerapkan sistem teknologi informasi. Dengan menggunakan sistem tersebut maka pengurusan izin bisa terselesaikan dengan cepat melalui internet. Tetapi hingga saat ini hal tersebut belum bisa tercapai. Jika menggunakan teknologi tersebut maka akan dapat mempercepat waktu penyelesaian izin gangguan. Berdasarkan prinsip sarana dan prasarana yang ada di BP2T maka BP2T sudah mempunyai sarana dan prasarana yang cukup baik tetapi belum benar-benar baik.

- e) Berdasarkan prinsip kedisiplinan, jika dilihat dari disiplin jam kerja maka pegawai BP2T dikategorikan memiliki disiplin yang rendah. Masih ada yang datang dan pulang tidak sesuai dengan jadwal dan saat jam istirahat yang seharusnya sudah harus bekerja tetapi belum berada di tempatnya. Kemudian, jika berdasarkan disiplin akan peraturan dalam bentuk pemakaian atribut atau seragam maka pegawai BP2T sudah

mengikuti peraturan tersebut. Mereka menggunakan seragam dan atribut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan prinsip keramahan dan sopan santun maka pegawai BP2T sudah memenuhi standar, terutama pegawai di bagian loket yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sejauh pandangan dari masyarakat bahwa mereka selalu ramah dan sopan saat melayani mereka. Pegawai di bagian loket melayani masyarakat berdasarkan slogan mereka, CERIA, yaitu CEpat, Ramah, pastI dan Akuntabel. Jika dilihat dari aspek disiplin maka disiplin pegawai BP2T belum cukup baik. tetapi berdasarkan aspek keramahan dan sopan santun maka pegawai BP2T sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.

2. Keterbatasan Studi

Selama melakukan penelitian ini di Kantor BP2T Kota Pontianak tentunya tidak terlepas dari berbagai hambatan dalam prosesnya. Keterbatasan yang paling mendasar yaitu lebih kepada keterbatasan dalam melakukan pengumpulan data terutama dalam proses wawancara. Untuk melakukan wawancara dengan pegawai BP2T haruslah disaat waktu kosong seperti jam akan pulang karena saat itu masyarakat yang datang tidak terlalu banyak. Kemudian, tidak semua masyarakat yang mau melakukan wawancara dikarenakan mereka terburu-buru melakukan pengurusan izin tersebut.

3. Apresiasi

Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran aparatur di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian dan juga telah membantu peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur Buku Bacaan

- Arifin, Zaenal. 2010. *Evaluasi Pembelajaran Prinsip, Teknik, Prosedur*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Bratakusumah, Deddy Supriady dan Dadang Solihin. 2002. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Emzir. 2012. *Analisis Data : Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan*

Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*.

Bandung : P.T. Alumni.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, p*

Kebijakan, dan Implementasi Cet. Ke-3.

Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed*

Methods). Bandung : CV. Alfabeta.

----. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan*

R&D). Bandung : Alfabeta

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Daerah Walikota Pontianak No. 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

Peraturan Walikota No. 55 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Pontianak.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : SELLA URSULLA NADIA PEANTA
NIM / Periode lulus : E42009079 / 2013
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : sella.peanta@yahoo.com / 085245344562

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN IZIN GANGGUAN DI
KANTOR BADAN PELAYANAN PERIZINAN
KOTA PONTIANAK.**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

fulltext

content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal Prodi IP

H. Wijaya Kusuma, MA, Ph.D
NIP . 196202141986031001

Dibuat di Pontianak
Pada Tanggal 9 Juli 2013

SELLA URSULLA N. P.