

BAB II

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengamanatkan Pemerintah Daerah sebagai pelayan masyarakat memberikan layanan di bidang perizinan. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 350 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan sebagai berikut.

- (1) Kepala daerah wajib memberikan pelayanan perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam memberikan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Daerah membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu.
- (3) Pembentukan unit pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana yang dimaksudkan pada ayat (2) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan ketentuan tersebut maka dapat dilihat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di bidang perizinan merupakan salah satu bagian tanggung jawab Pemerintah Daerah.

Ketentuan mengenai penyelenggaraan layanan di bidang perizinan oleh pemerintah daerah tidak hanya terhenti pada Undang-Undang. Peraturan yang mengatur mengenai pelayanan di bidang perizinan juga ditentukan di dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, ditentukan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Sebelum lahirnya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, pernah ada peraturan yang menjadi dasar Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yakni dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pengertian Penyelenggaraan PTSP menurut Peraturan Menteri tersebut adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

2. Perkembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pada awalnya semua hal yang berkaitan dengan perizinan dan non-perizinan dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang berdiri pada tahun 2002. Namun seiring dengan dinamika perkembangan masyarakat, keberadaan UPTSA tersebut dirasa masih kurang mampu memenuhi tuntutan pelayanan perizinan yang semakin prima. Sementara disisi lain, kualitas pelayanan perizinan dalam era otonomi daerah dan persaingan global saat ini, bisa sangat menentukan eksistensi dan daya saing suatu daerah. Oleh karena itu pada tahun 2007 barulah sistem UPTSA ditingkatkan statusnya menjadi Dinas Perizinan Kabupaten

Bantul yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 tahun 2007 dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 84 Tahun 2007.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul merupakan lembaga baru di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul dan telah beroperasi sejak tanggal 2 Januari 2008. Sesuai dengan visi Bantul Progotamansari Sejahtera Demokratis dan Agamis, semangat pembentukan Dinas Perizinan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang menginginkan proses pelayanan yang mudah, murah, cepat, tepat waktu, bersih, dan akurat. Dalam konteks yang lebih luas, peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu kunci untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan membuka peluang investasi sebanyak-banyaknya. Namun dalam proses setelah menjadi Dinas Perizinan masih terdapat kendala yang sama seperti dulu saat bernama UPTSA yaitu masih tergantung dalam tim teknis yang masih terpusat dalam sebuah bidangnya, serta dalam proses penetapan sebuah izin masih tergantung dalam instansi terkait sehingga perubahan status menjadi Dinas Perizinan dianggap kurang efektif untuk proses pelayanan perizinan dan pengeluaran izin dikarenakan proses pengurusan dianggap masih berbelit-belit sehingga pemohon izin masih merasa kesulitan untuk memperoleh izin. Padahal peningkatan status UPTSA menjadi Dinas Perizinan dimaksudkan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul mempunyai Visi yaitu Dinas Terpercaya dengan Pelayanan Prima, Integritas dan Profesionalisme.

Misinya yaitu:

- a. Mewujudkan aparatur yang berkualitas;
- b. Melaksanakan pelayanan prima di bidang perizinan;
- c. Mengelola dokumen dan data perizinan dengan baik dan tertib;
- d. Melaksanakan sistem informasi dan pelayanan secara elektronik;
- e. Melaksanakan pengawasan pengendalian dan penyelesaian pengaduan secara cepat, tepat, adil dan profesional.

Selain visi dan misi, Dinas Perizinan Kabupaten Bantul juga mengedepankan Budaya Kerja yang memberikan pelayanan prima, terpercaya, optimal dan profesional.

Secara lebih tegas, tugas pokok dan fungsi Dinas Perizinan diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 84 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melaksanakan tugasnya mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis bidang perizinan;
- b. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang perizinan;
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang perizinan;
- d. melaksanakan kesekretariatan Dinas; dan

- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Maksud dan Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Penyelenggaraan PTSP bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sedangkan dalam Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibentuk dengan tujuan memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan. Oleh karena itu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Perizinan dapat dilihat sebagai upaya pemerintah untuk lebih mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat.

Menurut keterangan narasumber yaitu Bapak Haryadi S.H¹⁹ selaku Kepala Seksi Penetapan di Kantor Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, perbedaan signifikan yang dapat dilihat antara Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap merupakan pelayanan permohonan perizinan, namun untuk penerbitan izinnya masih melalui masing-masing instansi penerbit izin. Sementara itu, pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang digunakan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul memberikan pelayanan permohonan izin yang mana seluruh proses baik dari permohonan hingga diterbitkannya izin, semuanya dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dengan tujuan untuk memberi kemudahan pelayanan kepada masyarakat terhadap permohonan perizinan.

4. Cakupan Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

PTSP pada dasarnya mencakup pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan di berbagai bidang. Mulai dari bidang perikanan dan kelautan, kehutanan, perkebunan, peternakan, kesehatan, perindustrian dan perdagangan, sosial, pekerjaan umum, hubkominfo, dan penanaman modal.

Perizinan atau izin dalam arti luas adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah, untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan. Sedangkan pengertian Izin dalam arti sempit adalah

¹⁹ Haryadi, S.H., Kepala Seksi Penetapan di Kantor Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, wawancara pribadi tanggal 25-10-2016

tindakan dilarang terkecuali diperkenankan, dengan tujuan agar dalam ketentuan-ketentuan yang disangkutkan dengan perkenaan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus.²⁰ Tujuan dari suatu sistem perizinan yaitu adanya keinginan untuk mengarahkan aktivitas-aktivitas tertentu, mencegah bahaya bagi lingkungan, keinginan untuk melindungi obyek-obyek tertentu, membagi benda-benda yang sedikit, serta pengarahannya dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas²¹. Dengan kata lain, perizinan merupakan segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Non-perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah mendorong pendirian kantor PTSP untuk membantu investor memperoleh kemudahan layanan secara cepat. Kesederhanaan, keringanan dan kemudahan layanan yang diinginkan pemerintah terhadap keberadaan PTSP, termasuk dalam memberikan:

- 1) Layanan semua jenis perizinan penanaman modal (termasuk penanaman modal dengan skema kerja sama Pemerintah atau pemerintah daerah dengan badan usaha) sampai investor dapat merealisasikan proyek investasinya;

²⁰ N.M. Spelt dan Ten Berge, disunting Philipus M. Hadjon, 1993, *Pengantar Hukum Perizinan*, Yuridika, Surabaya, hlm. 2-3

²¹ Y. Sri Pudyatmoko, 2009, *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*, Grasindo, Jakarta, hlm.11

- 2) Layanan non-perizinan penanaman modal (termasuk penanaman modal dengan skema kerja sama Pemerintah atau pemerintah daerah dengan badan usaha) yang meliputi penerbitan rekomendasi, termasuk rekomendasi visa izin tinggal terbatas, pemberian fasilitas fiskal, insentif, kemudahan lainnya dan informasi penanaman modal;
- 3) Layanan pengaduan masyarakat tentang hambatan pelayanan PTSP penanaman modal;
- 4) Layanan kemudahan pelaksanaan kegiatan penanaman modal, termasuk memberikan bantuan atau fasilitasi pelayanan perizinan dan non-perizinan yang terkait dengan pelaksanaan penanaman modal.²²

B. Kepastian Hukum di dalam Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan bagi Pengusaha Kecil Menengah

Ease of Doing Bussiness (EoDB) index merupakan peringkat yang menunjukkan tingkat kemudahan mendirikan dan menjalankan perusahaan di suatu negara dengan menggunakan parameter 10 indikator.²³ Secara global, Indonesia berdiri di 155 dalam peringkat 189 ekonomi pada kemudahan memulai usaha²⁴. Di wilayah ASEAN, Singapura merupakan negara yang menduduki peringkat pertama pada EoDB index, peringkat kedua adalah Malaysia, disusul Thailand, Vietnam, Filipina, Brunei Darussalam, lalu

²² <http://ptsp-nasional.blogspot.co.id/2010/11/layanan-ptsp-pelayanan-terpadu-satu.html> diakses pada hari Kamis, 15-10-2015

²³ www.jpnn.com/read/2015/06/19/310425/Ease-of-Doing-Business-Index--dan-Time-Required-to-Start-a-Business-di-Indonesia- hlm. 1 diakses pada hari Rabu, 21-10-2015

²⁴ *World Bank Group*, Doing Business 2015 Going Beyond Efficiency Ekonomi Profile 2015 Indonesia, hlm. 19 http://www.doingbusiness.org/Reports/Subnational-Reports/~/_media/giawb/doing%20business/documents/profiles/country/IDN.pdf diakses pada hari Rabu, 21-10-2015

Indonesia di posisi keenam.²⁵ Bank Dunia menilai Indonesia masih harus memperbaiki sistem perizinan dan upah, serta membangun infrastruktur yang mendukung.²⁶ Sangat disayangkan mengingat usaha yang semakin berkembang dan peminatnya yang kian meningkat setiap tahun di Indonesia.

Jenis Usaha yang paling banyak di Indonesia adalah Usaha Kecil-Menengah atau yang biasa disebut sebagai UKM. Walau demikian, pengertian kecil dalam Usaha Kecil-Menengah masih belum memiliki batasan yang jelas sehingga dapat menimbulkan adanya pengertian usaha kecil dari berbagai segi. Beberapa acuan definisi yang digunakan oleh berbagai instansi di Indonesia yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil mengatur kriteria usaha kecil berdasarkan nilai aset tetap (diluar tanah dan bangunan) paling besar Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) dengan omset pertahun maksimal Rp 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah). Sementara itu berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 1999 tentang Usaha Menengah, batasan aset tetap (diluar tanah dan bangunan) untuk usaha menengah adalah Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) hingga Rp 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah).

²⁵ www.jpnn.com/read/2015/06/19/310425/Ease-of-Doing-Business-Index--dan-Time-Required-to-Start-a-Business-di-Indonesia-, *Loc. Cit.* diakses pada hari Rabu, 21-10-2015

²⁶ <http://finansial.bisnis.com/read/20131104/9/270112/kemudahan-investasi-sofyan-yakin-ri-bisa-naik-peringkat-tahun-depan> diakses pada hari Rabu 21-10-2015

3. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah menggolongkan suatu usaha sebagai usaha jika memiliki omset kurang dari Rp 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) per tahun. Untuk usaha menengah batasannya adalah usaha yang memiliki omset antara Rp 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) sampai dengan Rp 50.000.000.000,- (lima puluh milyar rupiah) per tahun.
4. Departemen Perindustrian dan Perdagangan menetapkan bahwa industri kecil dan menengah adalah industri yang memiliki nilai investasi sampai dengan Rp 5.000.000.000,- (lima milyar rupiah). Sementara itu usaha kecil di bidang perdagangan dan industri juga dikategorikan sebagai usaha yang memiliki aset tetap kurang dari Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) dan omset per tahun kurang dari Rp 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) sesuai Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil.
5. Bank Indonesia menggolongkan usaha kecil dengan merujuk pada Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995, sedangkan untuk usaha menengah BI menentukan sendiri kriteria aset tetapnya dengan besaran yang dibedakan antara industri manufaktur Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah sampai dengan Rp 5.000.000.000,- (lima milyar rupiah) dan non manufaktur Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) sampai Rp 600.000.000,- (enam ratus juta rupiah)
6. Badan Pusat Statistik menggolongkan suatu usaha berdasarkan jumlah tenaga kerja. Usaha mikro adalah usaha yang memiliki pekerja 1 sampai

5 orang. Usaha kecil adalah usaha yang memiliki pekerja 6 sampai 19 orang. Usaha menengah memiliki pekerja 20 sampai 99 orang dan usaha besar memiliki pekerja sekurang-kurangnya 100 orang.

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah Surat Izin untuk dapat melakukan kegiatan usaha perdagangan. SIUP akan diterbitkan oleh Pejabat Penerbit SIUP setelah permohonan SIUP. Ada 3 (tiga) jenis SIUP yang wajib dimiliki oleh pelaku usaha yaitu SIUP Kecil, SIUP Menengah, dan SIUP Besar. Perbedaan masing-masing SIUP dikategorikan berdasarkan kekayaan bersihnya diluar tanah dan bangunan tempat usaha yaitu sebagai berikut :

- a. SIUP Kecil wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) sampai Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah);
- b. SIUP Menengah wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) sampai dengan Rp 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah);
- c. SIUP Besar wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah).

Kewajiban untuk memiliki SIUP diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 46/M-Dag/Per/9/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-Dag/Per/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha. Kewajiban memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan ini dikecualikan terhadap :

- 1) Kantor Cabang Perusahaan atau Kantor Perwakilan Perusahaan;
- 2) Perusahaan Kecil perorangan yang tidak berbentuk Badan Hukum atau Persekutuan, yang diurus, dijalankan atau dikelola sendiri oleh pemiliknya atau anggota keluarga/kerabat terdekat;
- 3) Pedagang keliling, pedagang asongan, pedagang pinggir jalan atau pedagang kaki lima.

Untuk menyelenggarakan usaha perdagangan ini setiap Perusahaan atau perorangan yang melakukan usaha perdagangan baik usaha kecil, usaha menengah dan usaha besar diwajibkan untuk melakukan perizinan melalui Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) agar nantinya dapat digunakan sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang dilakukan.

Kewajiban kepemilikan SIUP oleh sebagian pelaku usaha terutama pengusaha Kecil-Menengah dianggap tidak mampu menjadi faktor pendorong tumbuhnya iklim usaha bagi UKM, melainkan dipandang sebagai penghambat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah jenis perizinan yang harus dimiliki oleh suatu jenis usaha tertentu, jumlah persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin tertentu sangat banyak. Belum lagi proses pengurusan perizinan berbelit-belit, serta biaya pengurusan perizinan mahal dan kurang transparan.

Pasal 12 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah sesungguhnya telah menyatakan bahwa Pemerintah/Pemerintah Daerah harus menyederhanakan tata cara dan jenis perizinan usaha dengan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dengan kata

lain, Pemerintah/Pemerintah Daerah harus menyederhanakan tata cara dan jenis perizinan dan memberikan kemudahan persyaratan untuk memperoleh perizinan tersebut dalam PTSP.

Hukum bertujuan untuk mencapai keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum. Kepastian merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari tujuan hukum sehingga tanpa adanya kepastian maka hukum akan kehilangan makna karena tidak dapat lagi digunakan sebagai pedoman perilaku bagi setiap orang.

Hukum harus dilaksanakan dan ditegakkan. Itulah yang diinginkan oleh kepastian hukum. Kepastian hukum merupakan perlindungan yang yustisiabel terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu. Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum, karena dengan adanya kepastian hukum maka masyarakat akan menjadi lebih tertib. Hukum bertugas menciptakan kepastian hukum karena bertujuan ketertiban masyarakat.²⁷

Salah satu tujuan PTSP adalah untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 Perpres 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP. Menurut Bapak Haryadi S.H., Kepastian Hukum yang dapat diberikan kepada pemohon izin adalah bahwa pemilik izin akan melayani proses izin usaha dengan proses yang sederhana dan waktu yang singkat dengan pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

²⁷ Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 160

Kepastian hukum lainnya yaitu para pengusaha kecil dan menengah yang izin usahanya telah diterbitkan, telah memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku sehingga apabila ada operasi penertiban yang dilakukan bersama dengan Dinas Perdagangan dan Satuan Polisi Pamong Praja, SIUP yang diperoleh merupakan bukti legalitas usahanya. Selain itu dengan dibentuknya PTSP, diharapkan agar penyederhanaan tata cara jenis perizinan usaha dan pemberian kemudahan persyaratan untuk memperoleh perizinan usaha dapat terlaksana. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses pendataan terhadap UKM dan agar UKM dapat berkontribusi terhadap pendapatan daerah. Bahkan dalam pengarahannya saat rapat koordinasi dan fasilitasi PTSP se-wilayah DIY pada tanggal 9 Februari 2012, dikatakan bahwa kehadiran PTSP diharapkan dapat memberikan kemudahan perizinan usaha dalam menunjang laju pertumbuhan ekonomi daerah, yang pada gilirannya dapat membuka lapangan kerja serta menurunkan kemiskinan. Dalam hal ini, ukuran kemudahan perizinan tersebut dapat dilihat dari hasil survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan secara independen.²⁸ Sementara pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, data Indeks Kepuasan Pelanggan dilakukan secara terbuka dengan mengisi formulir bagi pengunjung atau pemohon izin. Hal ini juga dapat dilihat pada laman situs resmi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.

²⁸ <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/501-semua-perijinan-agar-segera-dilimpahkan-ke-ptsp> diakses pada hari Kamis, 15-10-2015

C. Hambatan dalam Pelayanan Perizinan dan Upaya Penyelesaian

1. Hambatan Pelayanan Perizinan

Pelayanan Perizinan oleh Dinas Perizinan tak selamanya berjalan sesuai dengan perencanaan dan standar yang telah ditentukan. Secara umum hambatan sistem perizinan di Indonesia khususnya di daerah setelah dikeluarkannya kebijakan otonomi daerah adalah belum adanya sistem perizinan yang baku, integratif, dan komprehensif. Selain itu juga masih banyaknya berbagai instansi yang mengeluarkan izin; tersebarnya peraturan tentang perizinan dalam berbagai peraturan perundang-undangan; diadakannya suatu izin hanya didasarkan semata-mata tujuan pemasukan bagi pendapatan pemerintah (terutama setelah diberlakukannya konsep otonomi daerah).²⁹ Tidak hanya berasal dari Sumber Daya Manusia dan sistem perizinan itu sendiri, para pelaku usaha yang mengajukan permohonan izin juga dapat menjadi hambatan eksternal dalam pengurusan perizinan seperti masyarakat pemohon izin yang tidak mengetahui prosedur pengurusan izin, tingkat kesadaran untuk mengurus izin usaha masih rendah, serta pola pikir bahwa mengurus izin akan memakan biaya yang tinggi dan waktu yang panjang. Hal ini tak jarang menyebabkan banyak pelaku usaha yang menggunakan jasa calo.

Hambatan dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Perizinan berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Haryadi, S.H.

²⁹ H. Juniarso Ridwan dkk., 2010, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung, hlm. 14-15

selaku Kepala Seksi Penetapan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor Internal

1) Kurangnya sarana prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai sangat diperlukan dalam proses pengurusan izin oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, misalnya unit komputer, jaringan internet yang kadang mengalami gangguan, serta terbatasnya kendaraan yang akan digunakan untuk proses pengecekan lapangan.

2) Kurangnya personel tenaga kerja

Jumlah tenaga kerja yang terbatas juga menjadi salah satu faktor internal yang menghambat sementara berkas permohonan izin yang masuk dalam Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sangat banyak dan beragam jenisnya.

b. Faktor Eksternal

1) Kurang cermatnya pemohon izin dalam melengkapi berkas

2) Kurangnya kesadaran pelaku usaha untuk mendaftarkan izin usahanya.

Sedangkan hambatan dikeluarkannya SIUP menurut pegawai *front office* Dinas Perizinan Kabupaten Bantul selain karena para pemohon izin yang belum melengkapi berkas persyaratan juga terjadi karena adanya cuaca yang buruk sehingga menunda waktu peninjauan lokasi.

2. Upaya Penyelesaian

Pelayanan di bidang perizinan merupakan bagian dari Pelayanan Publik, yang harus diselenggarakan dengan baik oleh Pemerintah termasuk Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pengurusan izin, maka langkah yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan:

a. Pembinaan Birokrasi dan Kelembagaan Perizinan Daerah

Pembinaan Birokrasi dan Kelembagaan Perizinan Daerah dapat dilihat dengan telah ditingkatkannya status Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap menjadi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul pada tahun 2007. Pembinaan kelembagaan ini tidak serta merta mengubah pola pelayanan yang terdahulu, namun dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP, birokrasi pengurusan izin usaha baru dilakukan sesuai salah tujuan PTSP yaitu mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.

b. Jaringan Data Secara Online

Penyediaan jaringan data secara online telah dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dengan adanya Seksi Informasi dan Teknologi. Tujuan dilakukannya penyediaan jaringan data secara online adalah untuk mempermudah kinerja Dinas Perizinan Kabupaten Bantul maupun masyarakat yang berkepentingan. Selain

itu penyediaan data secara online juga penting mengingat banyaknya data pemohon-pemohon izin yang telah masuk sejauh ini tidak hanya dapat didata secara *hardfile* yang mana dapat rusak seiring dengan berjalannya waktu.

Selain menyediakan jaringan data secara online, Seksi Informasi dan Teknologi mempunyai tugas untuk:

- 1) Menyusun rencana dan program kerja;
- 2) Menyiapkan bahan kerja;
- 3) Mengumpulkan dan mengolah data dan informasi yang berkaitan dengan sistem informasi perizinan dan non perizinan;
- 4) Memberikan pelayanan informasi dan konsultasi proses pelayanan perizinan dan non perizinan;
- 5) Melaksanakan sosialisasi pelayanan perizinan dan non perizinan;
- 6) Melaksanakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik;
- 7) Melaksanakan pengolahan, pemeliharaan, dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) perizinan dan non perizinan;
- 8) Melaksanakan validasi dan verifikasi database pemohon, jumlah perizinan dan non perizinan;
- 9) Melaksanakan pemeliharaan perangkat keras dan lunak sistem informasi perizinan dan non perizinan;

- 10) Menginventarisasi, mengidentifikasi dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya;
- 11) Memberikan saran dan/atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- 12) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya; dan
- 13) Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.

c. Penyediaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang memadai menjadi poin penting dalam upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam penerbitan SIUP tepat waktu, terutama untuk hal-hal yang bersifat teknis seperti kendaraan untuk pengecekan lapangan, alat-alat kantor, serta mesin-mesin yang berhubungan dengan pemeliharaan kantor. Hal ini tentunya memerlukan biaya yang tidak sedikit, namun pemanfaatan sarana dan prasarana dengan sebaik-baiknya akan membuat waktu proses perizinan menjadi lebih singkat.

d. Mengupayakan Umpan Balik dari Pelanggan

Umpan balik dari pelanggan merupakan salah satu indikator dimana dapat dilihat seberapa puasny pelanggan selama atau setelah menggunakan jasa pelayanan. Dinas Perizinan Kabupaten Bantul memahami hal ini sehingga untuk mendapatkan umpan balik











dari pelanggan, tersedia kotak kritik dan saran yang terletak di ruangan *front office* atau ruang tunggu pelayanan.

e. Membangun Komitmen

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam upaya mengatasi hambatan dalam proses perizinan salah satunya adalah dengan membangun komitmen, hal ini dapat dilihat dari Maklumat Pelayanan yang tercetak dan digantung di tempat pelayanan perizinan. Maklumat Pelayanan tersebut berbunyi; “Dengan ini kami sanggup menyelenggarakan pelayanan perizinan sesuai standar pelayanan perizinan dan bertekad untuk selalu meningkatkan profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan. Jika tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku”. Selain membangun komitmen, dapat dilihat pula bahwa Dinas Perizinan Kabupaten Bantul selalu berupaya untuk meningkatkan kinerjanya.

Upaya yang dapat dilakukan untuk menyikapi hambatan dalam Pelayanan Perizinan dalam Dinas Perizinan Kabupaten Bantul menurut Bapak Haryadi S.H. selaku Kepala Seksi Penetapan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam wawancaranya, adalah dengan melakukan sosialisasi perizinan di kecamatan-kecamatan di Kabupaten Bantul, bekerja sesuai regulasi yang mengatur, serta berusaha untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur perizinan seperti pada tabel berikut.

Tabel 1: Standar Operasional Prosedur Penerbitan SIUP di Dias Perizinan Kabupaten Bantul

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana							Mutu Baku					
		Informasi	Pendaftaran	Pendataan	Tim Teknis	Penetapan	Ka. Dinas	BPD	Sekretariat	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.	
1	Menerima permohonan informasi dan memberi penjelasan kepada pemohon										SIM Perizinan Liflet/Banner	10 menit	Terlayannya informasi perizinan	
2	Menerima dan memeriksa berkas										Berkas Permohonan Izin	10 menit		Berkas yang tidak lolos validasi dikembalikan pada pemohon
3	Validasi berkas										Berkas Permohonan Izin	10 menit	Tervalidasinya berkas permohonan	
4	Menerima berkas yang sudah lengkap										Berkas Permohonan Izin	10 menit	Tanda Pendaftaran	
5	Kajian teknis										Berkas Permohonan Izin	1 jam	Berita Acara Kajian Teknis/Administrasi	
6	Menerima berkas dan BAP lapangan										Berkas Permohonan Izin	1 jam	Diterimanya hasil survei lokasi	
7	Menetapkan izin (diizinkan/ditolak)										Berkas Permohonan Izin	5 jam	Berita Acara Penetapan	
8	Mencetak izin										Berkas Permohonan Izin, ATK, Komputer, Printer, SIM.	10 menit	Izin tercetak (Paraf Kasi Penetapan dan Kabid PP)	
9	Membuat surat penolakan izin (pengembalian berkas)										Berkas Permohonan Izin, ATK,	10 menit	Surat penolakan izin (Paraf Kasi Penetapan dan	

										Komputer, Printer, SIM.		Kabid PP)	
10	Memverifikasi berkas perizinan, izin tercetak, dan surat penolakan izin									Berkas Permohonan Izin	10 menit	Izin jadi/Surat penolakan izin terverifikasi	
11	Penandatanganan izin, surat penolakan izin									Berkas Permohonan Izin	10 menit	Izin jadi/Surat penolakan izin (Tanda tangan Kadin)	
12	Memberikan nomor dan menyerahkan izin/surat penolakan izin, serta memberikan salinan ke bagian pengarsipan									Izin/Surat Penolakan Izin, ATK, Komputer, SIM Perizinan	30 menit	Pemohon menerima izin/surat penolakan izin	
13	Mengirimkan salinan kepada instansi/pihak terkait									Salinan Izin/Surat Penolakan Izin	1 hari	Diterimanya salinan izin/surat penolakan izin	

Sumber: Data dari Dinas Perizinan Kabupaten Bantul 2018

Dinas yang terkait dalam hal peninjauan lokasi guna menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan adalah Dinas Perizinan, Balai Lingkungan Hidup, Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi. Bagian yang terlibat dalam peninjauan lokasi dalam Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yaitu Seksi Pendataan dan Penetapan.

Seksi Pendataan Seksi Pendataan mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana dan program kerja;
- b. Menyiapkan bahan kerja;
- c. Mengumpulkan dan mengolah data, informasi dan permasalahan yang berkaitan dengan tugas pendataan dan pemeriksaan lokasi;
- d. Melaksanakan penelitian dan entry data berkas permohonan;
- e. Merencanakan dan melaksanakan pemeriksaan lokasi;
- f. Mengkoordinasi hasil pemeriksaan lokasi yang dituangkan dalam berita acara pemeriksaan;
- g. Menyampaikan bahan untuk melaksanakan kajian teknis dengan Tim Teknis terhadap berkas permohonan yang bermasalah;
- h. Menginventarisasi, mengidentifikasi, dan menyampaikan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya;
- i. Memberikan saran dan atau/pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tidakan yang diambil sesuai bidang tugasnya;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya; dan
- k. Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.

Sehubungan dengan Seksi Pendataan, Seksi Penetapan juga bertugas untuk:

- a. Menyusun rencana dan program kerja;
- b. Menyiapkan bahan kerja;
- c. Mengumpulkan dan mengolah data, informasi, dan permasalahan yang berkaitan dengan penetapan perizinan dan non perizinan;
- d. Melaksanakan kajian terhadap berkas permohonan, berita acara hasil pemeriksaan lokasi dan hasil kajian teknis untuk menetapkan permohonan dikabulkan atau ditolak;
- e. Menghitung dan menetapkan besaran retribusi perizinan;
- f. Melaksanakan kegiatan mencetak sertifikat/surat keputusan perizinan atau non perizinan;
- g. Membuat surat pengantar pengembalian berkas permohonan yang ditolak;
- h. Menginventarisasikan, mengidentifikasi dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya;
- i. Memberikan saran dan/atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya; dan
- k. Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.

Salah satu upaya untuk mempermudah pemohon izin adalah pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan dan izin usaha

lainnya yang dapat dilakukan secara paralel, yaitu dengan melakukan pengurusan beberapa macam izin sekaligus dengan satu kali pendaftaran. Selama berkas persyaratan telah dilengkapi dan tidak ada permasalahan, maka Surat Izin Usaha Perdagangan dan izin usaha lain seperti Izin Gangguan, Tanda Daftar Perusahaan, atau Izin Mendirikan Bangunan dapat terbit sekaligus.

Untuk jenis perizinan yang membutuhkan biaya retribusi, pembayaran dapat dilakukan di loket Bank BPD DIY yang tersedia di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, namun untuk penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan Kecil dan Menengah yang baru maupun perpanjangannya tidak dikenakan biaya retribusi sama sekali.

Pengurusan permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul menurut narasumber¹² hanya memakan waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak berkas diterima. Namun berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui kuisisioner, masih cukup banyak yang mengaku penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan Kecil dan Menengah oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul masih melampaui waktu tersebut.

¹² Haryadi, S.H., Kepala Seksi Penetapan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, wawancara pribadi tanggal 3 November 2016

Tabel 2: Jawaban responden mengenai apakah SIUP Kecil dan Menengah telah terbit dalam 3 (tiga) hari

No.	Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
1.	Ya	14	23%
2.	Tidak	46	77%
Jumlah		60	100%

Sumber: Pelaku usaha melalui pembagian kuisisioner tahun 2016

Tabel di atas menunjukkan bahwa pengusaha kecil dan menengah yang melakukan pengurusan SIUP Kecil dan Menengah dan terbit dalam waktu 3 (tiga) hari kerja adalah sebanyak 14 orang (23% dari 60 responden) dan responden yang melakukan pengurusan SIUP Kecil dan Menengah, diterbitkan lebih dari 3 (tiga) hari kerja adalah sebanyak 46 orang (77% dari 60 responden). Perbandingan presentasi pengusaha kecil menengah yang izin usahanya diterbitkan lebih dari 3 (tiga) hari kerja lebih banyak daripada yang izin usahanya diterbitkan dalam 3 (tiga) hari kerja.

Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul rupanya belum sepenuhnya kondusif, hal ini juga dapat dilihat dari data penolakan SIUP Kecil dan Menengah dari tahun 2015 hingga April 2018 seperti tabel dibawah ini:

Tabel 3: Data Rekapitulasi SIUP Kecil dan Menengah

No	Tahun	Jenis Izin	SIUP Kecil	SIUP Menengah
1	2015	Masuk	331	24
		Terbit	318	24
		Ditolak	13	0
2	2016	Masuk	594	49
		Terbit	577	48
		Ditolak	17	1
3	2017	Masuk	656	58
		Terbit	648	56
		Ditolak	8	2
4	2018	Masuk	213	11
		Terbit	212	11
		Ditolak	1	0

Sumber: Data diolah dari Dinas Perizinan Kabupaten Bantul 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa permohonan izin usaha yang masuk ke Dinas Perizinan Kabupaten Bantul relatif mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2015, telah diterbitkan 318 SIUP Kecil dan 24 SIUP Menengah serta ada 13 SIUP Kecil yang ditolak. Pada tahun 2016, telah diterbitkan 577 SIUP Kecil dan 48 SIUP Menengah sementara ada 17 SIUP Kecil dan 1 SIUP Menengah yang ditolak. Pada tahun 2017, SIUP yang diterbitkan sebanyak 648 SIUP Kecil dan 56 SIUP Menengah dan SIUP yang tolak ada 8 SIUP Kecil dan 2 SIUP Menengah. Untuk tahun 2018 hingga bulan April, SIUP yang telah terbit 212 SIUP Kecil dan 11 SIUP Menengah, sedangkan hanya ada 1 SIUP Kecil

yang ditolak. Berdasarkan penuturan Narasumber,¹³ penolakan SIUP Kecil dan Menengah ini umumnya disebabkan karena kurang lengkapnya berkas yang diserahkan, adanya ketidaksesuaian informasi, dan berkas tidak memenuhi syarat.

Pelayanan Publik dikatakan baik apabila memenuhi salah satu Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik yaitu asas pelayanan yang baik sebagaimana diatur dalam Pasal 10 ayat (1) huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Asas pelayanan yang baik merupakan prinsip yang memberikan pelayanan tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini tentunya sejalan dengan Pasal 15 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PTSP yang menyatakan bahwa Jangka waktu pelayanan PTSP ditetapkan paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya dalam undang-undang atau peraturan pemerintah. Lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 14/M-DAG/PER/4/2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 77/M-DAG/PER/12/2013 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan Secara Simultan Bagi Perusahaan Perdagangan.

Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 14/M-DAG/PER/4/2016 berisi ketentuan agar Pejabat Penerbit menerbitkan SIUP dan

¹³ Haryadi S.H., Kepala Seksi Penetapan di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, wawancara pribadi pada tanggal 3 November 2016

TDP secara simultan paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan secara lengkap dan benar.

Fakta demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan hukum dengan kenyataan yang terjadi di lapangan tidak sejalan, sehingga aturan dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dikatakan belum efektif dalam memberikan kepastian hukum.

