

## KUALITAS PELAYANAN IZIN GANGGUAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA PALU

**Risnawati**

*Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

### **Abstract**

*This research aims at finding out the service of interference license service at integrated licensing service agency palu. Types of data used are primary data and secondary data. Data collection is conducted through observation, interviews, documentation, and triangulation techniques. Informants are chosen using purposive sampling technique. Analysis of the data is conducted using Miles dan Humberman model, namely data reduction, data presentation, and conclusion. Theory used is the theory of Zethaml Parasuraman and Berry consisting of five (5) dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Based on results of the research conducted, the quality of service of disturbance permit at the IntegratedLicensing Service Agency of Palu is not maximized. First: tangibles dimension namely inadequate facilities and infrastructures for example waiting room size is inadequate, chairs provided does not match the number of applicants, as well as with the number of public toilet is also inadequate. But if it is viewed in terms of apparatus appearance and neatness, it has been pretty good. Second: reliability dimension is that the ability of the apparatus using tools has been very good, but the service provided is not entirely referring to the standard operation procedures. Third; the dimension of responsiiveness is that the response of apparatus in receiving a complaint of applicants is alreadyvery good, but the speed in completing the issuance of disturbance permit is not maximized. Fourth; the assuredimension, namely the guaratee givenby the apparatus to the applied regulation. Fifth: empathy dimension, the services provided are not discriminatory and the apparatus provide services politely and friendly. Thus, of the five dimensions of service quality above, there are things that need to be addressed, so that the quality of services provided can be maximized.*

**Keywords:** *Tangibles, Reliability, Responsiveness, assurance and Empathy.*

Dalam Konteks penyelenggaraan pelayanan publik, negara adalah aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat, bukan yang lainnya. Demikian pula pada proses reformasi dalam sektor pelayanan publik, negaralah yang harus mengambil peran dominan. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya

mmenyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka dari itu pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Kota Palu yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan publik adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang diberikan tugas membantu Walikota dalam melaksanakan kewenangan etonomi daerah dibidang perizinan, yaitu pelayanan izin gangguan

yang merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yang mengacu pada Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 11 Tahun 2012, Tentang Izin Gangguan. Adapun jumlah berkas izin gangguan dalam 1 (satu) bulan yang masuk 105 berkas namun kadang yang fix Cuma 96 berkas sisanya dikembalikan ulang sama pemilikinya karena kadang bermasalah seperti bukti pemilikan IMB tidak ada, dan surat kuasa dari pemilik tempat, jika tempat usaha tersebut bukan miliknya sendiri. Jumlah izin gangguan ditahun 2015 antara lain yaitu jenis usaha besar berjumlah 1013 (seribu tiga belas) berkas, usaha menengah 30 ( tiga puluh) berkas, dan usaha kecil 0. Jadi jumlah seluruhnya sebanyak 1043 berkas

Tujuan dari Izin Gangguan adalah memberikan izin dalam rangka memberikan perlindungan masyarakat terhadap kegiatan usaha yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian, gangguan masyarakat dan kelestarian lingkungan. Penyebab menurunnya kualitas pelayanan izin gangguan ditandai oleh pelayanannya yang masih berbelit belit, karna disamping prosedur pelayanan izin gangguan yakni mulai melengkapi persyaratan yang melibatkan aparat, kelurahan dan juga melibatkan pihak lain seperti masyarakat yang ada ditempat tersebut. Kondisi ini semua tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya, tentang pelayanan publik dan belum dipenuhinya standarisasi pelayanan yakni sesuai dengan peraturan daerah tentang waktu penyelesaian izin gangguan selama tujuh hari, tetapi pada kenyataannya belum tepat waktu. Dengan memahami berbagai penjelasan tersebut diatas maka dalam pemberian pelayanan izin gangguan yang ada di Badan pelayanan Perizinan Terpadu, diharapkan dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan terutama dalam pemberian pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan obserfasi awal dilakukan bahwa pelayanan izin gangguan yang berkualitas masih jauh dari harapan dikarenakan ada beberapa faktor yang membuat pelayanan tersebut belum efektif. Berbagai permasalahan tersebut apabila dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman dan Berry (Pasolong 2007:135) yaitu sebagai berikut: *Pertama, Tangibles Kedua, Reliability Ketiga, Responsiveness kesanggupan untuk membantu Keempat, Assurance Kelima Emphaty* sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Bertitik tolak dari pemikiran pemikiran tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Kualitas Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Adapun rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu? Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Mempelajari perkembangan ilmu administrasi negara/publik dapat dikelompokkan menjadi tiga publik. Periode pertama disebut dengan administrasi negara klasik atau disebut pula administrasi negara lama (*old publik administrasi*). Tugasnya adalah melaksanakan kebijakan dan memberikan kebijakan. Tugas semacam ini dilaksanakan dengan netral profesional dan lurus (*faith-fully*) mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan. upaya seperti ini tidak bisa dilepaskan dari pengawasan yang dilakukan oleh pejabat politik, sehingga tidak menyimpang dari kebijakan politik yang dibuatnya. Periode kedua yaitu manajemen publik baru (*new publik management*) konsep ini ingin mengenalkan konsep-konsep yang biasanya diperlukan untuk kegiatan bisnis dan sektor privat. Inti dari konsep ini adalah untuk mentransformasikan kinerja yang selama ini dipergunakan dalam sektor

privat dan bisnis kesektor publik. Slogan yang terkenal dalam perspektif konsep baru dalam *new publik management* adalah mengatur dan mengendalikan pemerintahan tidak jauh bedanya mengatur dan mengendalikan bisnis *run goverment like business*. Periode ketiga adalah pelayanan publik baru (*new publik serfice*). Yaitu paradigma yang berusaha meninggalkan dua paradigma sebelumnya (OPA dan NPM). NPS memuat ide pokok seperti kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu, administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan kepentingan publik lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik, pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara efektif. Semua paradigma diatas menunjukkan bahwa telah terjadi perubahan orientasi administrasi publik yang sangat cepat. Kegagalan yang dihadapi oleh suatu negara telah disadari sebagai akibat dari ketidakberesan administrasi publik. Ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap pengaruh administrasi publik semakin tinggi. Dapat dikatakan bahwa paradigma NPM orientasinya kepada kepuasan pelanggan, sedangkan NPS orientasinya kepada kualitas pelayanan publik.

Mempelajari perkembangan ilmu administrasi negara/publik dapat dikelompokkan menjadi tiga publik. Periode pertama disebut dengan administrasi negara klasik atau disebut pula administrasi negara lama (*old publik administrasi*). Tugasnya adalah melaksanakan kebijakan dan memberikan kebijakan. Tugas semacam ini dilaksanakan dengan netral profesional dan lurus (*faith-fully*) mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan. upaya seperti ini tidak bisa dilepaskan dari pengawasan yang dilakukan oleh pejabat politik, sehingga tidak menyimpang dari kebijakan politik yang dibuatnya.

Periode kedua yaitu manajemen publik baru (*new publik management*) konsep ini ingin mengenalkan konsep –konsep yang biasanya diperlukan untuk kegiatan bisnis dan sektor privat. Inti dari konsep ini adalah untuk mentransformasikan kinerja yang selama ini dipergunakan dalam sektor privat dan bisnis kesektor publik. Slogan yang terkenal dalam perspektif konsep baru dalam *new publik management* adalah mengatur dan mengendalikan pemerintahan tidak jauh bedanya mengatur dan mengendalikan bisnis *run goverment like business*. Periode ketiga adalah pelayanan publik baru (*new publik serfice*). Yaitu paradigma yang berusaha meninggalkan dua paradigma sebelumnya (OPA dan NPM). NPS memuat ide pokok seperti kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu, administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan kepentingan publik lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik, pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara efektif.

Semua paradigma diatas menunjukkan bahwa telah terjadi perubahan orientasi administrasi publik yang sangat cepat. Kegagalan yang dihadapi oleh suatu negara telah disadari sebagai akibat dari ketidakberesan administrasi publik. Ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap pengaruh administrasi publik semakin tinggi. Dapat dikatakan bahwa paradigma NPM orientasinya kepada kepuasan pelanggan, sedangkan NPS orientasinya kepada kualitas pelayanan publik.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping

sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma administrasi, termaksud perubahan global yang terjadi dibidang kehidupan diberbagai belahan dunia.

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik, dikolompokkan menjadi tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

1. Pelayanan administratif: jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin rekomendasi, surat keterangan administrasi kependudukan dan lain-lain
2. Pelayanan barang: pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termaksud distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung, misalnya pelayanan air bersih.
3. Pelayanan jasa: pelayanan yang diberikan oleh unit pelaksanaan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistim pengoperasian tertentu dan pasti. Misalnya pelayanan kesehatan.

Ketiga peraturan diatas yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui kementerian pemberdayaan Aparatur Negara Tentang Pelayanan Publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik/masyarakat yang dilayani.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Winarsih (2008:24), disebutkan bahwa standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh

pemberi dan atau penerima pelayanan adalah, meliputi beberapa hal:

1. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termaksud pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termaksud pengaduan.
3. Biaya pelayanan, yaitu biaya pelayanan termaksud rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.

Oleh karena itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Zeithaml-Parasuraman dan Berry dalam posolong (2007:135) mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi *servqual* tersebut, adalah:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Reliability*: kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya .
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tetap, serta tanggap terhadap keinginan konsumen .
4. *Assurance*: Jaminan yang diberikan aparat kepada para pemohon belum tepat waktu.
5. *Emphathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang servqual tersebut di atas, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Adapun alasan peneliti menggunakan teori ini karna menurut peneliti bahwa teori ini sangat relevan untuk dijadikan sebagai alat ukur pelayanan izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Selain itu, teori ini telah diuji di beberapa negara dan terbukti sangat cocok untuk di gunakan sebagai pendekatan untuk melihat sejauh mana sebuah pelayanan pada sebuah organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi privat.

Pandangan lain Hardjoprakoso ( 1998:14), mengemukakan bahwa sikap *costumer service* yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah :

1. Sikap ramah, pada sikap ini berperan penting dalam melayani pelanggan sehingga pelayanan dituntut untuk menciptakan suasana hati yang riang dalam menghadapi pelanggan, menampilkan senyum yang dapat menyejukan hati orang yang memandangnya, tidak membedakan pelanggan yang dilayani, dan menganggap semua pelanggan adalah sosok pribadi yang penting dipenuhi keinginannya.
2. Sikap santun, perlakuan sopan dan santun dalam melayani pelanggan merupakan kewajiban bagi semua orang, karena hal tersebut merupakan cermin kepribadian

seseorang yang dapat dinilai oleh orang lain.

3. Sikap membantu dan waspada, adalah penting untuk dicamkan bahwa pelanggan adalah orang yang menginginkan pelayanan yang prima dan tugas kita adalah memenuhi keinginan pelanggan ( pelayan yang sesuai dengan keinginan pelanggan)
4. Sikap yakin dan meyakinkan, sikap ini sangat menentukan kepuasan pelanggan, dengan sikap ini kita memperoleh keyakinan bahwa kita dapat meyakinkan orang lain. Modalnya adalah penampilan, ketrampilan serta ilmu dan pengetahuan yang meyakinkan.
5. Sikap teliti. Dengan ketelitian dan kecermatan yang dimiliki oleh pelayanan, orang akan membangun sebuah makna kata respek terhadap pelanggan.
6. Sikap informatif, kenali karakteristik pelanggan dan berikan informasi yang tepat dan akurat, jangan biarkan pelanggan dalam kegelapan dan kebingungan
7. Sikap menghargai waktu, jangan biarkan waktu berlalu tanpa makna yang positif. Yakinlah bahwa ketika waktu telah berlalu, tidak akan kembali menjumpai kita, untuk itu jangan membiasakan menunda-nunda pekerjaan yang semestinya diselesaikan hari ini.

Pada dasarnya izin adalah suatu instrument yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi. Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengendalikan tingkalkaku warga. Menurut Hadjon(1993:2) mengatakan bahwa: “izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang- undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan perundang-undangan”. Dengan memberikan izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini menyangkut perkenaan dari suatu tindakan yang demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya.

Gangguan adalah Segala perbuatan atau kondisi yang tidak menyenangkan atau mengganggu kesehatan, keselamatan, ketentraman dan kesejahteraan terhadap kepentingan umum secara terus menerus. Dasar hukum izin adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Selain itu masih ada peraturan Daerah Kabupaten/Kota yang mengatur secara rinci tentang retribusi Izin Gangguan . Bahkan pada kabupaten tertentu ada yang menerapkan rumus untuk menentukan besaran biaya retribusi ini. Saat ini surat izin gangguan yang ada di Kota Palu , dikeluarkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Hal ini sesuai dengan diberlakukannya undang-undang otonomi daerah, jadi di tiap-tiap daerah dapat mempunyai aturan yang berbeda dalam mengeluarkan Surat Izin Gangguan. Biasanya untuk mendapatkan Surat Izin Gangguan ini, perumusan tidak mencemari lingkungan dan atau tidak ada dampak negatif terhadap lingkungan dari usaha yang dilakukan .

Perizinan Gangguan menurut Said (2009:168) adalah izin yang dikeluarkan sehubungan dengan suatu perbuatan yang pada umumnya berbahaya, yaitu perbuatan yang pada hakekatnya dilarang, tetapi obyek perbuatan tersebut menurun sifatnya tidak merugikan dan perbuatan itu dapat dilakukan asalkan dibawah pengawasan alat-alat perlengkapan administrasi negara. Pemerintah mempunyai kewenangan penuh untuk memberikan atau tidak menerbitkan izin gangguan. Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari pada aktivitas pemerintah dalam hal hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman - pedoman yang harus dilaksanakan baik yang berkepentingan maupun pejabat yang berwenang .

Menurut Tjiptono (2002:15) tujuan dari perizinan dapat dilihat dari dua sisi yaitu: 1) sisi pemerintahan untuk melaksanakan

peraturan, apakah ketentuann yang ada di dalam peraturan perundang-undangan tersebut telah sesuai dengan kenyataan di lapangan: 2) sisi masyarakat untuk memudahkan mendapatkan fasilitas, adanya kepastian hukum dan adanya kepastiann hak.

Kriteria gangguan berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 tahun 2009, tentang pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah pada pasal 3 terdiri dari:

1. Lingkungan. Gangguan terhadap lingkungan meliputi gangguan terhadap fungsi tanah, air, sungai laut, udara dan gangguan yang bersumber dari getaran.
2. Sosial kemasyarakatan. Gangguan terhadap sosial kemasyarakatan meliputi terjadinya ancaman kemerosotan moral dan/atau ketertiban umum.
3. Ekonomi. Gangguan terhadap ekonomi meliputi ancaman terhadap:
  - a. Penurunan produksi usaha masyarakat sekitar.
  - b. Penurunan nilai ekonomi benda bergerak dan tidak bergerak yang berada di sekitar lokasi usaha.

Selanjutnya, pengertian gangguan menurut Peraturan Daerah Kota Pada Nomor 11 tahun 2012 tentang izin gangguan adalah segala perbuatan dan/atau kondisi yang tidak menyenangkan atau mengganggu kesehatan, ketentraman, dan/atau kesejahteraan terhadap kepentingan umum secara terus menerus. Sementara itu, izin gangguan adalah pemberian izin tempat usaha/kegiatan kepada orang pribadi atau badan dilokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian, dan gangguan tidak termaksud tempat usaha kegiatan yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah.

Penyusunan prosedur tetap/*standart operating procedure* (SOP), merupakan salah satu cara-cara yang bisa ditempu oleh suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja. Prosedur tetap/*standart operating procedure* (SOP), merupakan suatu instruksi yang tertulis untuk dijadikan pedoman dalam penyelesaian tugas rutin secara efektif dan

efisien guna menghindari terjadinya penyimpangan dalam proses penyelesaian kegiatan oleh setiap aparaturnya yang telah mengganggu kinerja secara keseluruhan.

Pedoman SOP merupakan uraian yang cukup jelas dan rinci mengenai yang dipersyaratkan kepada pegawai selama melaksanakan tugas serta standar pencapaian pada suatu unit kerja dan menjaga pengawasan kualitas dan proses penjaminan kualitas serta kepastian penerapan aturan.

Berikut ini akan dijelaskan tentang standar operasional prosedur jenis izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota palu:

1. Jenis izin gangguan

2. Dasar hukum

- a. Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Izin Gangguan
- b. Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Perizinan Terpadu.

3. Maksud dan Tujuan

Memberikan izin dalam rangka memberikan perlindungan masyarakat terhadap kegiatan usaha yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian, gangguan masyarakat dan kelestarian lingkungan .

4. Saran

Setiap orang pribadi atau badan usaha yang mendirikan atau memperluas tempat usaha di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian , gangguan masyarakat dan kelestarian lingkungan.

5. Persyaratan

- a. Mengisi formulir pendaftaran
- b. Fotocopi KTP Pemohon
- c. Fotocopy akte pendirian, bagi perusahaan yang berbadan hukum .
- d. Fotocopy bukti lunas PBB Tahun terakhir
- e. Bukti pemilikan IMB

f. Surat kuasa dari pemilik tempat, jika tempat usaha tersebut bukan miliknya sendiri.

g. Persetujuan tetangga lokasi tempat usaha

h. Untuk usaha tertentu melampirkan:

- 1) pernyataan tidak keberatan dari masyarakat sekitar.
- 2) Rekomendasi dari instansi terkait.
- 3) Dokumen lingkungan hidup bagi usaha yang dipersyaratkan

6. biaya perizinan

Berdasarkan luas usaha dan jenis usaha dibagi menjadi tiga:

- a. Perusahaan Besar
- b. Perusahaan sedang
- c. Perusahaan kecil

7. Jangka waktu Penyelesaian Izin Gangguan dan Masa Berlakunya .

- a. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu menerbitkan permohonan izin gangguan paling lambat 7 (Tujuh ) hari kerja terhitung sejak tanda bukti pembayaran retribusi diterima .
- b. Izin Gangguan berlaku selama usaha tersebut tidak mengalami perubahan .

8. Mekanisme memproses Perizinan.

- a. Pemohon mencari informasi pada loket informasi untuk mendapatkan penjelasan terkait dengan persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan izin gangguan .
- b. Pemohon mengisi formulir dengan dilengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. Selanjutnya pemohon memasukan formulir dan persyaratan yang diperlukan ke loket pendaftaran.
- c. Petugas di loket pendaftaran melakukan pemeriksaan berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan .
- d. jika berkas pemohon tidak lengkap, maka berkas dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi
- e. Jika berkas tersebut sudah lengkap , maka:

- 1.) Pemohon menerima tanda terima berkas.
  - 2.) Tim Teknis melakukan peninjauan lapangan serta .
  - 3.) Permohonan yang disetujui /tidak disetujui akan tetap diterbitkan rekomendasi SKPD teknis .
  - 4.) Pemohon yang tidak disetujui akan dikembalikan kepada pemohon.
- f. Jika pemohon disetujui maka:
- 1.) petugas menerbitkan SKRD berdasarkan rekomendasi dan menyerahkan kepada pemohon untuk membayar ke loket Bank Sulteng .
  - 2.) Petugas penerbitan melakukan entry data pemohon dan melakukan proses penertiban dokumen perizinan .
  - 3.) Jika dokumen perizinan telah selesai dicetak oleh petugas penertiban, selanjutnya ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.
  - 4.) Pemohon dapat mengambil dokumen izin pada loket penyerahan.

Alur Pikir merupakan gambaran ataupun penjelasan tentang permasalahan yang akan diteliti, melalui teori yang relevan dengan objek penelitian. Oleh karena itu, untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu, peneliti menggunakan teori parasuraman dkk, untuk dijadikan sebagai pisau analisis dalam melakukan kegiatan penelitian tentang Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu Studi Izin Gangguan .

Adapun alasan peneliti menggunakan teori ini karna, bahwa teori ini sangat relevan untuk dijadikan alat ukur pelayanan izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Olehnya itu, untuk menilai kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan

Perizinan Terpadu Kota Palu. Pihak yang paling mengetahui secara objektif kualitas pelayanan adalah para pelanggan/masyarakat itu sendiri melalui dimensi kualitas pelayanan. Namun demikian untuk lebih mengarahkan penelitian ini maka peneliti menggunakan standar kualitas pelayanan sebagaimana dikembangkan oleh Parasuraman dkk, dimana dimensi kualitas pelayanan dapat dimodifikasikan menjadi: Bukti langsung (*tangibles*), kepercayaan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*).

## METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Tipe penelitian deskriptif ( Penggambaran) adalah suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat ini. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan , mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi. Jadi penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variable-variabel yang ada. Sedangkan penelitian kualitatif yaitu menggambarkan suatu keadaan dari suatu objek peneliti, kemudian dianalisis sesuai dengan data yang dikumpulkan . Menurut Masyhuri dan Zainuddin (2009:13), mengatakan bahwa “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang pemecahan masalahnya menggunakan data empiris”.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Metode pengumpulan data terdiri dari Observasi, Wawancara, Dokumentasi,



sedangkan teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan mengambil keputusan( verifikasi).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Izin Gangguan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu

Pada penelitian ini dilakukan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu pelayanan izin gangguan yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan izin gangguan dengan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dengan aspek-aspek sebagai berikut: 1). *Tangibles/Berwujud*, 2). *Reliability/Kehandalan*, 3). *Responsiveness/Respon*, 4). *Assurance/Jaminan*,5). *Emphathy/Empati*.

#### 1. Tangibles/berwujud

Pada dasarnya, pelayanan yang berkualitas dapat dilihat oleh masyarakat atau pengguna layanan, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan, masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Sarana fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi harapan masyarakat, karena fasilitas fisik yang baik, maka harapan masyarakat menjadi lebih tinggi. Pada penelitian ini, *tangible* merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat/pemohon yang melakukan pengurus izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon/masyarakat, karakter aparat/pegawai dalam melayani masyarakat. Aspek *tangible* yang ada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dapat dilihat dari tersedianya area parkir, toilet, ruang tunggu dan kerapian/

penampilan aparat dalam memberikan pelayanan kepada pemohon/pelaku usaha.

#### 2. Reliability/kehandalan

*Reliability/kehandalan* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai dengan standar, kemampuan dan keahlian para aparat/pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Olehnya itu, pelayanan yang berikan harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas pemberi pelayanan. Aspek *reliability* dalam penelitian ini ditentukan oleh kemampuan/kehandalan petugas/aparat dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang jelas (SOP) dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

#### 3. Responsiveness/respon

*Responsiveness* merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon yang menyampaikan keluhannya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Selain itu, *responsiveness* berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat/pemohon dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Atau dengan kata lain, bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat tepat dan disertai penyampaian informasi yang jelas. Dalam penelitian ini. Aspek *responsiveness* merujuk pada respon aparat/petugas dalam memberikan pelayanan izin gangguan secara cepat, dan respon petugas/aparat terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat/pemohon izin

#### 4. Assurance/jaminan

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki komitmen sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam penelitian ini, *Assurance* merupakan kemampuan aparat/pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu dalam memberikan jaminan, yaitu jaminan yang diberikan aparat dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat waktu dan adanya jaminan biaya/tarif pelayanan izin gangguan yang sesuai dengan kemampuan masyarakat/pelaku usaha.

#### 5. Emphati/empati

Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan perhatian dan kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan. Hal ini perlu dilaksanakan oleh aparat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemohon/pelanggan, karna pelayanan yang tepat adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang di inginkan. Olehnya itu, pemohon/masyarakat tentunya sangat menginginkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, karna pelayanan akan jadi sia-sia jika tidak sesuai dengan harapan pemohon/masrakat.

Untuk memberikan pelayanan izin gangguan, diperlukan *emphati* yang maksimal, agar masyarakat selaku pemohon dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. *Emphati* merupakan perhatian yang diberikan kepada pemohon layanan izin gangguan.

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan izin gangguan belum maksimal disebabkan kecepatan dalam penyelesaian penerbitan izin

gangguan belum memberikan kepuasan kepada pemohon, dan jaminan yang diberikan aparat kepada para pemohon belum tepat waktu, sarana dan prasarana yang belum memadai seperti kurang luasnya ruang tunggu untuk pemohon, kursi yang disediakan tidak sesuai dengan jumlah pemohon.

#### Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan rekomendasi terkait kualitas pelayanan izin gangguan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. Yaitu sebagai berikut.

1. Diharapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu menyediakan sarana dan prasarana yang lebih memadai yang menjadi kebutuhan pemohon/masyarakat, seperti ruang tunggu yang lebih luas, dan penambahan kursi yang dapat menunjang pemberian pelayanan kepada pemohon/masyarakat.
2. Diharapkan pelayanan yang diberikan kepada pemohon, terkait waktu tunggu penyelesaian dokumen izin gangguan mengacu pada standar operasional prosedur dan tidak melebihi dari waktu yang telah ditentukan.
3. Diharapkan adanya komunikasi yang lebih efektif antara Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Dinas Penataan Ruang dan Perumahan Kota Palu, terkait dengan rekomendasi izin gangguan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak yang telah mendorong dalam menyelesaikan artikel ini, terutama diucapkan terima kasih kepada Ketua dan Anggota tim pembimbing. Dr. Nawawi Natsir, M. Si, dan Dr. Nurhanis, M. Si, Penyunting-penyunting ahli dan ketua penyunting dengan penuh ketelitian memberikan bimbingan dan arahan yang menyempurnakan artikel ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Hadjon.1993, *Pengantar Hukum Perizinan, yuridika*. Airlangga Surabaya
- Hardjoprakoso Mastini . 1998. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Jakarta* . PERPUSNAS
- Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 11 tahun 2012 tentang Izin Gangguan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 37 tahun 2009, tentang *Pedoman Penetapan Izin Gangguan*
- Said Ismail .2009 *Manajemen Pelayanan Publik* . Materi Kuliah Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi - Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia – Makassar
- Tangkisilan, S.Nogi Hesel,2005, *Manajemen Pelayanan Publik* .Jakarta Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta . Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun2009, *tentang Pajak Daerah dan retribusi*