

Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam Memberikan Pelayanan Perizinan

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara



Diajukan oleh:

Rochmat Adi Saputro

30301700292

PROGAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
SEMARANG
2021

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PERAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BLORA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PERIZINAN



Diajukan oleh:

Rochmat Adi Saputro

30301700292

Telah Disetujui pada tanggal 04 Agustus 2021

Dosen Pembimbing:

Dr. Hj. Widayati., S.H.,M.H

NIDN: 0620066801

HALAMAN PENGESAHAN
PERAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN BLORA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PERIZINAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Rochmat Adi Saputro

NIM: 30301700292

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 11 Agustus 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji
Ketua

Dr. Rakhmat Bowo Suharto, S.H, M.H

NIDN: 06-2704-6601

Anggota

Dr. H. Jawade Hafidz, S.H, M.H

NIDN: 0620046701

Anggota

Dr. Hj. Widayati, S.H, M.H

NIDN: 0620066801



Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum Unissula

Prof. Dr. H. Gunarto, S.H, S.E.Akt., M.Hum

NIDN:06-0503-62005

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

***“Selalu Ada Harapan Bagi Mereka Yang Sering Berdoa. Selalu Ada Jalan Bagi Mereka Yang Sering Berusaha.”
Jangan Pernah Menyerah!***

Persembahan:

Bismillahirrohmanirrohim...

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya ini kepada:

Bapak dan Ibu Tersayang

Terimakasih banyak kepada orang tua saya bapak (Alm) Supar dan Ibu Sulastri yang telah memberikan kasih sayang kepada saya, yang menjadi penyemangat suka maupun duka sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan dengan lancar.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur Alhamdulillah, kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini yang berjudul : **“PERAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BLORA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PERIZINAN”** telah dapat diselesaikan pada waktunya, yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (Unissula) Semarang.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H. Bedjo Santoso, M.T.,Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung (Unissula) Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, S.H. SE. Akt.,M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak R. Sugiharto.,S.H.,M.H selaku dosen wali, yang telah memberi pengarahan dan petunjuk atas pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ibu Dr. Hj. Widayati., S.H., M.H. selaku pembimbing dalam penulisan Skripsi ini. Beliau telah banyak memberi nasihat, petunjuk, bimbingan, dan dorongan yang tidak ternilai harganya. Sebab, dalam kesibukannya, tetapi beliau masih menyisakan waktu untuk penulis guna mendiskusikan beberapa bagian Skripsi ini

sehingga selama bimbingan penulis merasakan kepedulian beliau yang sangat tinggi.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta para Staf karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
6. Bapak Drs. Purwanto MM. selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Blora dan Bapak Sudharmono S Sos, M.Si, selaku Sekretaris DPMPTSP serta Segenap pegawai dan staff di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Blora yang bersedia memberikan waktunya kepada penulis untuk melakukan wawancara serta memberikan data yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan semangat belajar serta berkat doa beliau terhadap penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Dan teruntuk para pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih yang sebesar-besarnya yang mana telah ikut memperlancar penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik membangun yang bersifat korektif, konstruktif dan inovatif sangat penulis harapkan demi tercapainya perbaikan di kemudian hari. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 4 Agustus 2021

Penulis

Rochmat Adi Saputro

NIM: 30301700292

ABSTRAK

Peran DPMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan adalah memberikan pelayanan perizinan secara terpadu melakukan monitoring, pengawasan, dan pengendalian terhadap komitmen pemohon dalam proses izin usaha dan izin komersial operasional, melakukan evaluasi dan pengendalian kinerja pelayanan perizinan, memberikan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat atas pelayanan perizinan

Pelayanan perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Faktor pendukung dalam Pelayanan Perizinan adalah faktor administrasi yang mengungkapkan kejelasan tujuan yang hendak dicapai DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberikan pelayanan perizinan dengan seluruh perubahan pelayanan yang dulunya berbelit-belit menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dimana dalam pelayanan segala perizinan sudah menjadi satu tempat/satu gedung yang tujuannya sangat jelas untuk memberi kemudahan kepada masyarakat ketika akan mengurus izin, sehingga pemohon/masyarakat tidak perlu wara wiri/berbelit-belit untuk memenuhi persyaratan pembuatan izin yang dimohonkan. Faktor penghambat dalam Pelayanan Perizinan adalah adanya tempat yang dilarang oleh Pemerintah Daerah untuk didirikan bangunan, tetapi oleh pihak pemohon tetap saja memaksa atau nekat untuk mendirikan bangunan.

Hasil penelitian adalah peran DPMPTSP Kabupaten Blora dalam pelayanan perizinan sering kali masyarakat masih kurang paham dan masih banyak memberikan data kurang lengkap dalam permohonan perizinan sehingga dapat menghambat jalannya proses pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Blora.

Tentang metode penelitian yang digunakan yaitu dengan pendekatan yuridis sosiologis. Yuridis sosiologis merupakan suatu pendekatan yang menggunakan asas dan prinsip hukum dalam meninjau, melihat dan menganalisa masalah mengenai peran DPMPTSP dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Blora

Kata Kunci: Peran DPMPTSP, Pelayanan Perizinan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
1. Manfaat Secara Teoritis	6
2. Manfaat Secara Praktis	6
E. Terminologi	6
F. Metode Penelitian.....	8
1. Metode Pendekatan	8
2. Spesifikasi Penelitian	9
3. Jenis dan Sumber Data	9
4. Metode Pengumpulan Data	12
5. Metode Analisis Data	13
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Pelayanan Publik	15
B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	23
C. Pelayanan Perizinan	25
D. Pelayanan publik dalam perspektif Islam	31
BAB III.....	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36

A. Gambaran Umum Kabupaten Blora	36
B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora.....	40
C. Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam Memberikan Pelayanan Perizinan	46
D. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan Perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora	51
BAB IV.....	54
PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
A. BUKU.....	58



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Alinea IV terkandung sejumlah tujuan negara yang dirumuskan oleh para pendiri Negara Kesatuan Republik Indonesia, diantaranya membentuk pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.¹

Sejalan dengan apa yang telah diuraikan di atas, telah ditegaskan dalam Pasal 28D Ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adapun pengertian pelayanan publik adalah “*Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan*

¹ Restu Dedis, Ahdhan. 2014, “*e.Journal Ilmu Pemerintahan*”.
<http://ejournal.ip.fisip.unmul.ac.id/>

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat.

Pelayanan Publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kuantitas sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah produk. Pertumbuhan suatu negara dapat dikatakan maju apabila didukung oleh majunya perindustrian yang dimiliki. Perindustrian yang semakin bertumbuh dan berkembang ikut menopang kemajuan dan kesejahteraan suatu negara. Kemajuan perindustrian tidak lepas dari peran pemerintah dalam memberikan dukungan terhadap pelaku usaha industri. Dukungan pemerintah bagi para pelaku usaha industri dapat melalui berbagai cara, salah satunya dengan memberi kemudahan di sektor perizinan usaha industri.

Pengertian izin dibagi menjadi dua yaitu pengertian luas dan pengertian sempit. Pengertian izin dalam arti yang luas adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah, untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan perundangan. Pengertian Izin dalam arti sempit adalah tindakan dilarang terkecuali diperkenankan, dengan tujuan agar dalam ketentuan-ketentuan yang bersangkutan dengan perkenaan dapat dengan teliti diberikan

batas-batas tertentu bagi tiap kasus.² Dalam hal ini penelitian lebih menitik beratkan pada izin usaha industri, pengertian izin usaha industri yaitu izin yang wajib diperoleh untuk mendirikan perusahaan industri dengan nilai investasi perusahaan seluruhnya di atas Rp 200.000.000,00 (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha).³

Permohonan pengajuan izin usaha industri tidak lepas dari sistem perizinan yang berlaku dalam suatu pemerintahan. Sistem perizinan yang berbelit tidak hanya mempersulit pemohon tetapi juga menggambarkan betapa buruknya sistem yang sedang berjalan. Pengurusan perizinan dengan menggunakan sistem yang buruk akan berdampak negatif baik dalam hal administratif maupun teknis.

Pemerintah Kabupaten Blora telah membentuk suatu instansi yang khusus menangani perizinan. Pembentukan instansi ini merupakan salah satu bentuk pembenahan sistem lama yang dirasa tidak efektif. Instansi ini adalah tempat pelayanan perizinan dengan sistem satu pintu, dimana pengurusan perizinan berjalan dari awal sampai izin itu keluar diproses melalui instansi tersebut. Instansi tersebut adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau disingkat DPMPTSP. Pembentukan DPMPTSP berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Blora Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Blora telah dibentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan perizinan di Kabupaten Blora.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pendukung tugas Bupati dalam penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang pelayanan perizinan terpadu, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas

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

³ LP3ES, Petunjuk Mengurus Izin dan Rekomendasi Sektor industri dan Perdagangan, Pustaka LP3ES, Jakarta, 2000, hlm 11

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberikan kewenangan penanganan permohonan sampai penerbitan izinnya dan dipusatkan di instansi ini. Dengan demikian ada pendelegasian wewenang perizinan itu dari Bupati Blora kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pelayanan satu pintu melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mencakup bidang administratif dan teknis. Bidang administratif mencakup administrasi perizinan baik informasi prosedur dan persyaratan perizinan, pendaftaran, sampai dengan pelayanan pengaduan. Bidang teknis meliputi penelitian lapangan dan perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, misalnya kepentingan lingkungan bangunan, kepentingan rencana pemerintah dan lain-lain.

Dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Blora memiliki fungsi dan kewenangan yang diberikan pada instansi tersebut semestinya instansi ini merupakan suatu instansi yang efektif. Efektif dalam arti memiliki sistem yang terstruktur, tidak berbelit dan menjadi solusi atas permasalahan perizinan. Penulisan hukum ini akan mengkaji apakah pemerintah Kabupaten Blora terutama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah mempunyai sistem yang baik dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam penanganan permohonan perizinan di bidang usaha industri.

Berdasarkan hal-hal yang terurai diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam Memberikan Pelayanan Perizinan”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah meliputi:

1. Bagaimanakah peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam Memberikan Pelayanan Perizinan?
2. Apa faktor yang mendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam memberikan pelayanan perizinan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan perizinan melalui kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat atau kegunaan secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi negara terutama mengenai studi pelayanan publik khususnya dibidang perizinan di Kabupaten Blora serta dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan terkait dalam penelitian ini.

2. Manfaat Secara Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk memenuhi syarat tugas akhir skripsi serta sebagai aktualisasi diri untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari tentang pelayanan publik untuk dicocokkan dengan keadaan yang ada pada kenyataan dilapangan khususnya mengenai pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora.

Bagi pemerintah Kabupaten Blora hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak pemerintah daerah Kabupaten Blora khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai badan yang paling berperan dalam kaitannya pemberian izin sehingga dapat membenahi sistem perizinan yang ada sekarang. Serta bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan perizinan.

E. Terminologi

1. Menurut definisi para ahli pengertian peran adalah aspek dinamis dari kedudukan status. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu

jabatan tertentu. Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial, syarat-syarat peran mencakup 3 (tiga) hal, yaitu:

- 1) Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- 2) Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- 3) Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.⁴

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki suatu atau kedudukan tertentu.

2. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Blora, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Blora Nomor 11 Tahun 2016

⁴ Soerjono Soekanto, Sosiologi Suatu Pengantar, Jakarta: Rajawali Press, 2012, h 212-213

tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bora. Berdasarkan Peraturan Daerah yang dimaksud, tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bora adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan bidang pelayanan terpadu satu pintu.

4. Perizinan adalah Perizinan yang digunakan oleh pemerintah sebagai instrument mengintervensi kegiatan masyarakat, dilaksanakan oleh sejumlah instansi yang terkait. Dalam rangka penanganan kegiatan usaha, maka yang selama ini banyak diberikan peran adalah Departemen Perindustrian dan Departemen Perdagangan. Di dalam proses mewujudkan visi pembangunan industri dan perdagangan, Departemen Perindustrian dan Perdagangan mengemban misi meningkatkan kegiatan industri dan perdagangan barang serta jasa yang ditunjang oleh penciptaan iklim bisnis yang kondusif untuk mempercepat laju pertumbuhan ekonomi nasional yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan dengan memperhatikan aspek otonomi daerah, persaingan sehat, perlindungan konsumen dan pemberdayaan sistem ekonomi kerakyatan.⁵

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan Yuridis Sosiologis adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan

⁵ LP3ES disunting oleh Arselan Harahap dan Maruto MD, op.cit, 2000, hlm 3

fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.⁶ Pendekatan Yuridis Sosiologis adalah menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan terjun langsung ke obyeknya yaitu menurut tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora terkait peran memberikan pelayanan perizinan.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Penelitian hukum ini menggunakan data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukungnya.

3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris oleh karena itu data yang digunakan adalah data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung. Data primer digunakan sebagai data utama, dimana merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber asal yang pertama, yang belum diolah dan diuraikan oleh orang lain.⁷

a. Data Primer

Data primer dari skripsi ini diperoleh dari sumber yaitu:

⁶Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 1986), hlm. 51.

⁷ Hilman Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Cv. Mandar Maju, Bandung, 1995, hlm.65

- 1) Observasi teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- 2) Narasumber dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam skripsi ini terdiri dari:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum primer dalam penelitian hukum ini berupa Peraturan Perundang-undangan antara lain meliputi:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- c) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- d) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- e) Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah
- f) Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- g) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- h) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
 - i) Peraturan Bupati Blora Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora
 - j) Peraturan Bupati Blora Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora
 - k) Peraturan Daerah Kabupaten Blora No. 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Blora No. 1 Tahun 2013 tentang Retribusi Perizinan Tertentu
- 2) Bahan Hukum Sekunder
- a) Bahan hukum sekunder yaitu studi kepustakaan yang dipelajari dengan membaca berupa bahan bacaan dari buku-buku, literatur, serta hasil penelitian dan pendapat dari pihak yang berwenang yang mempunyai relevansi dengan penelitian yang dibahas.
- 3) Bahan Hukum Tersier
- a) Bahan Hukum Tersier menggunakan Kamus Besar Bahasa Indonesia, berbagai Buku/Kamus Hukum dan internet.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data yang digunakan dalam penulisan hukum / skripsi ini meliputi:

a. Data Primer diperoleh dari:

1) Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan koesioner. Kalau wawancara dan koesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.⁸

2) Wawancara

Dalam skripsi ini penulis melakukan wawancara dengan narasumber: Narasumber dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dan narasumber dari pemohon izin usaha industri yang izinnya sudah terbit.

b. Data Sekunder diperoleh dari:

Studi kepustakaan yaitu dilakukan dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, bahan bacaan dari buku-buku maupun internet,

⁸ Haris Herdiansyah, 2010, Metodologi Penelitian Kualitatif, Salemba, Humanika, hal. 145

dan pendapat dari pihak yang berwenang yang berhubungan dengan penelitian.

5. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh atau dikumpulkan dalam penelitian ini baik data primer maupun data sekunder merupakan data yang sifatnya analisis kualitatif. Dimana proses pengolahan datanya yaitu mengenai hasil penelitian yang dinyatakan dalam penelitian berupa uraian.

Penjelasan penelitian ini diuraikan dengan menggunakan cara yang kualitatif, hal ini mengingatkan bahwa obyek yang diteliti adalah sesuatu yang ada dan hidup dalam masyarakat yaitu mengenai peran Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan perizinan di Kabupaten Blora.

G. Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Terminologi, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi uraian yang menjelaskan tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Perizinan, Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam.

BAB III : HASIL PENELITIAN

Pembahasan mengenai rumusan masalah yaitu tentang Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam Memberikan Pelayanan Perizinan dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik⁹. Selain itu pelayanan publik ialah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka 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 fisik¹⁰.

Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kemudian dalam Pasal 1 angka (5)

⁹ Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. hlm 14.

¹⁰ Lijian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bandung: Bumi Aksara, 2006, hlm 5.

dijelaskan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

H. Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat juga mengemukakan pengertian pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat¹¹.

Pelayanan publik di seluruh Indonesia dan telah memperoleh landasan konstitusional yang diatur dalam Pasal 18A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Ketentuan Pasal 18A tersebut selanjutnya diimplementasikan melalui Undang-Undang Pelayanan Publik. Dengan demikian Undang-Undang Pelayanan Publik ini sudah seharusnya dalam tataran normatif harus menterjemahkan atau mengimplementasikan keinginan dari Pasal 18A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam pengertian bahwa, ketentuan pasal ini harus memuat prinsip-prinsip dasar yang memungkinkan bagi terselenggaranya pelayanan masyarakat yang lebih dapat dinikmati oleh masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal

1 Angka 1 dirumuskan:

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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

¹¹ H. Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Jakarta: Nuansa Cendikia, 2017, hlm 19.

Dengan demikian tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) dan kesejahteraan bagi rakyatnya (*public welfare*) berdasarkan peraturan perundang-undangan¹².

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dirumuskan bahwa :

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Dengan demikian pelayanan publik harus memiliki standar yang berbeda-beda antar satu daerah dengan daerah lainnya dengan memperhatikan kearifan lokal dan kondisi masing-masing daerah.

Berdasarkan pengertian tentang pelayanan publik di atas, maka dapat ditarik suatu pemahaman bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik akan memperoleh perlindungan dan kepastian hukum apabila bertindak benar sesuai dengan

¹² M. Busrizalti, *Hukum Pemda : Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Yogyakarta : Cet. 1, Total Media, 2013, hlm, 140.

hukum serta masyarakat terlindungi dari pelanggaran hukum atau penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:¹³

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, dan perusahaan pengangkutan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi 2 (dua) yaitu:
 - a) Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus mememanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
 - b) Yang bersifat sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan publik:¹⁴

¹³ https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_public, diakses pada tanggal 7 Juni 2021

¹⁴ Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama. hlm 17

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.

11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:¹⁵

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar – benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus irumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

¹⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 246

6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak – hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut

perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:¹⁶

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

¹⁶ Surjadi, 2012, *op.cit.*, hlm. 69

B. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang semakin diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pelayanan perizinan dilakukan dengan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan yang dipusatkan pada satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga bercirikan adanya lembaga khusus yang memiliki kewenangan tertentu untuk memberikan pelayanan, baik itu pelayanan perizinan maupun nonperizinan yang mekanisme pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga dengan tahap terbitnya dokumen dilaksanakan pada satu tempat.

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. Selanjutnya penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat¹⁷. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Menurut Trochidis (2008) dalam Rusli (2010), menyatakan bahwa perlu dikembangkan model kelembagaan pelayanan publik yang dapat memudahkan

¹⁷ Pasal 1, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 *Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah*

masyarakat dan kalangan dunia usaha untuk berurusan dengan pemerintah. Salah satu konsep yang dikembangkan adalah model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan pemerintah di satu lokasi. Model pelayanan publik seperti ini memiliki berbagai istilah seperti *one stop government, integrated service delivery, seamless government, joined up government, single accesspoint, onestopshop, one stop service*.

Sistem pelayanan publik yang terintegrasi menjanjikan pelayanan yang mulus dari berbagai organisasi pemerintah, menciptakan efisiensi dan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi penyedia layanan serta pengguna layanan itu sendiri. Sedangkan diIndonesia, istilah *One Stop Service* lebih dikenal dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini sejalan dengan pendapat Rusli (2010:16) yang menyatakan bahwa model pelayanan terpadu satu pintu atau sekarang banyak yang menyebutnya dengan istilah “Pelayanan Satu Kali Selesai” (*One Stop Service*), yaitu pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor, dimana masyarakat yang memerlukan pelayanan apa saja dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut. Kantor tersebut berfungsi sebagai *frontliner dan back line*.¹⁸

Dalam mengelola model pelayanan publik seperti *one stop service* atau diterjemahkan menjadi pelayanan terpadu satu pintu menurut Kubicek dan Hagen dalam Rusli (2010), ada beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan yaitu aspek koordinasi antar institusi pemerintah pemberi pelayanan, aspek hukum, teknologi, sumber daya manusia dan penganggaran. Dengan kata lain pengembangan model pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan harus memperhatikan kapasitas kelembagaan dan kewenangan, sistem dan etika pelayanan, prasarana fisik pelayanan, dan kapasitas SDM dan memberikan insentif.

Model pelayanan *one-stop service* smenurut Kubicek dan Hagen dalam Rusli (2010), memiliki berbagai tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat dan dunia usaha dan meningkatkan citra administrasi publik

¹⁸ Budiman Rusli, *One Stop Service: Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu*. Bandung, UNPAD

2. Interaksi yang efisien dan efektif antara masyarakat dengan institusi publik, dan bahkan dapat menghemat biaya pelayanan administratif.¹⁹

Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mewujudkan perlindungan, kepastian hukum kepada masyarakat dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik²⁰.

C. Pelayanan Perizinan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan.²¹ Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan.

Dalam pengertian lain pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara

¹⁹ *ibid*

²⁰ *Ibid.*

²¹ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press, 2000, hlm 8.

pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

2. Pengertian Perizinan

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga²². Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan. Terdapat juga pengertian izin dalam arti sempit maupun luas:²³

- a) Izin dalam arti luas yaitu semua yang menimbulkan akibat kurang lebih sama, yakni bahwa dalam bentuk tertentu diberi perkenaan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang.
- b) Izin dalam arti sempit yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan, dengan tujuan agar ketentuan-ketentuan yang disngkutkan dengan perkenaan dapat dengan teliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus.

Pada umumnya sistem izin terdiri dari:²⁴

- a) Larangan.
- b) Persetujuan yang merupakan dasar kekecualian (izin).
- c) Ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

Terdapat istilah lain yang memiliki kesejajaran dengan izin yaitu:²⁵

²² Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Perizinan*, Surabaya: Yuridika, 1993, hlm 2.

²³ *Ibid.*, hlm 2-3

²⁴ Y. Sri Pudyatmoko, *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*, (Jakarta: Grasindo, 2009), hlm 17-18

²⁵ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), hlm 196-197

- a) Dispensasi ialah keputusan administrasi negara yang membebaskan suatu perbuatan dari kekuasaan peraturan yang menolak perbuatan tersebut. Sehingga suatu peraturan undang-undang menjadi tidak berlaku bagi sesuatu yang istimewa (*relaxation legis*).
- b) Lisensi adalah suatu izin yang memberikan hak untuk menyelenggarakan suatu perusahaan. Lisensi digunakan untuk menyatakan suatu izin yang memperkenankan seseorang untuk menjalankan suatu perusahaan dengan izin khusus atau istimewa.
- c) Konsesi merupakan suatu izin berhubungan dengan pekerjaan yang besar di mana kepentingan umum terlibat erat sekali sehingga sebenarnya pekerjaan itu menjadi tugas pemerintah, tetapi pemerintah diberikan hak penyelenggaraannya kepada *konsesisionaris* (pemegang izin) yang bukan pejabat pemerintah. Bentuknya bisa berupa kontraktual atau kombinasi antara lisensi dengan pemberian status tertentu dengan hak dan kewajiban serta syarat-syarat tertentu.

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari aktivitas-aktivitas pemerintah terkait ketentuan-ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan.

3. Tujuan Perizinan

Tujuan dari perizinan dapat dilihat dari dua sisi yaitu:²⁶

- a) Dari sisi pemerintah

Melalui sisi pemerintah tujuan pemberian izin adalah:

²⁶ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm. 200

1) Untuk melaksanakan peraturan

Apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.

2) Sebagai sumber pendapatan daerah

Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.

b) Dari sisi masyarakat

Adapun dari sisi masyarakat tujuan pemberian izin itu adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk adanya kepastian hukum.
- 2) Untuk adanya kepastian hak.
- 3) Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin

Dengan mengikat tindakan-tindakan pada suatu system perizinan, pembuatan undang-undang dapat mengejar berbagai tujuan dari izin.

4. Prosedur Pemberian Izin

a) Proses dan prosedur perizinan

Proses penyelesaian perizinan merupakan proses internal yang dilakukan oleh aparat/petugas. Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin serta pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu

yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbedabeda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin. Inti dari regulasi dan deregulasi adalah tata cara prosedur perizinan adalah tata cara dan prosedur perizinan. Isi regulasi dan deregulasi harus memenuhi nilai: sederhana, jelas, tidak melibatkan banyak pihak, meminimalkan kontak fisik antarpihak yang melayani dan dilayani, memiliki prosedur operasional standar, dan wajib dikomunikasikan secara luas.

b) Persyaratan

Merupakan hal yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin yang dimohonkan, yang berupa dokumen dan kelengkapan atau surat-surat. Menurut Soehino, syarat-syarat dalam izin bersifat konstitutif dan kondisional.²⁷

- 1) Konstitutif yaitu ditentukan suatu perbuatan tertentu yang harus dipenuhi terlebih dahulu, yaitu dalam pemberian izin ditentukan suatu perbuatan konkret yang bila tidak dipenuhi dapat dikenai sanksi.
- 2) Kondisional artinya penilaian tersebut baru ada dan dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang diisyaratkan terjadi.

c) Waktu Penyelesaian Izin

Waktu penyelesaian izin harus ditentukan oleh instansi yang bersangkutan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Dengan demikian regulasi dan deregulasi harus memenuhi kriteria:

- 1) Disebutkan dengan jelas.
- 2) Waktu yang ditetapkan sesingkat mungkin.
- 3) Diinformasikan secara luas bersama-sama dengan prosedur dan persyaratan.

²⁷ *Ibid.* hlm 187

d) Biaya perizinan

Tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian izin, dimana pembiayaan menjadi hal mendasar dari pengurusan perizinan. Oleh karena itu harus memenuhi syarat-syarat:

- 1) Disebutkan dengan jelas.
- 2) Mengikuti standar nasional.
- 3) Tidak ada pengenaan biaya lebih dari sekali untuk setiap objek tertentu.
- 4) Perhitungan berdasar pada tingkat real cost.
- 5) Besarnya biaya diinformasikan secara luas.

5. Pengawasan Izin

Sistem pengawasan yang efektif adalah sarana terbaik untuk membuat segala sesuatunya berjalan dengan baik dalam Administrasi Negara. Pengawasan adalah proses kegiatan-kegiatan yang membandingkan apa yang dijalankan, dilaksanakan, atau diselenggarakan itu dengan yang dikehendaki, direncanakan, atau diperintahkan.²⁸

Menurut Sujamto tujuan pengawasan adalah:²⁹

- a) Sebagai suatu tindakan pencegahan, agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, jadi pengawasan itu tidak harus setelah terjadinya atau adanya dugaan akan terjadi suatu pelanggaran.
- b) Untuk mengetahui terjadinya pelanggaran-pelanggaran terhadap peraturan yang telah dibuat oleh administrasi Negara

Sementara itu kegunaan dari pengawasan adalah:³⁰

- a) Untuk mendukung penegakkan hukum

²⁸ S.Prajudi Atmosudirjo, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Ghalia, 1994), hlm. 84

²⁹ Jum Anggriani, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 201.

³⁰ *Ibid.*, hlm. 202

- b) Warga masyarakat dapat menilai bahwa penguasa memang sungguh-sungguh menegakkan peraturan perundangan
- c) Para pegawai yang bertugas melakukan pengawasan dapat melalui penerangan (penyuluhan), anjuran(bujukan), peringatan dan nasehat.

Dalam melaksanakan pengawasan perizinan, aparat pemerintah diberikan arahan mengenai prinsip-prinsip pelayanan perizinan antara lain kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu akurasi keamanan dan tanggung jawab serta kedisiplinan. Untuk menerapkan prinsip pengawasan perizinan tersebut didukung oleh kebijakan pengawasan melekat sesuai Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1983 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan, kemudian dalam Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1989 tentang Pedoman Pengawasan Melekat.³¹ Pengertian pengawasan melekat seperti termuat dalam Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1989 tentang Pedoman Pengawasan Melekat merupakan serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian yang terus menerus, secara preventif dan represif agar pelaksanaan tugas pengawasan berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Diimbangi dengan konsistensi pelaksanaan pengawasan yang baik.

D. Pelayanan publik dalam perspektif Islam

Islam bukan hanya *ad-din* (agama), bukan juga *millah* (ideologi) semata, tetapi Islam bagian dari sistem (*manhaj*) dan pandangan hidup (*way of life*) bagi segenap umat manusia. Syariat Islam merupakan kosmologi kehidupan yang mengatur bagaimana

³¹ Adrian Sutedi, *op.cit.*, hlm. 190

seseorang dapat berinteraksi dengan Tuhan mereka, namun juga mampu menjadi insan yang siap mendedikasikan diri sebaik mungkin kepada orang lain.³²

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, adan akhlak nilai-nilai islam antarlain adalah persamaan derajat antara manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah dan kedamaian.

Jauh-jauh sebelumnya islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana sebagai firman Allah SWT

Surat Al-Baqarah [2:267]

(Seruan agar kita menafkahkan harta di jalan Allah, dari sebagian hasil usaha)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ ۖ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”³³

³² Yusuf Al-Qardhawy Al-Asyi, *Pelayanan Publik Menurut Islam*, diakses dalam <http://aceh.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam>, pada tanggal 11 Juni 2021

³³ Surat Al-Baqarah [2:267]

Apabila kita tarik keranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa petugas pelayan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan diri sendiri.

Kualitas pelayanan menurut Islam yaitu dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan-kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung, pengelompokan jenis pelayanan public didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk layanan yang dihasilkan yaitu:

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan jasa

Pelayanan publik menurut pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan harapan pemerintah kabupaten Blora dengan menjalankan syariat Islam meskipun sistem hukum Indonesia bukan Islam, tetapi nilai-nilai Islam tidak dinafikkan masuk dalam sistem pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah terus berbenah diri agar kehidupan berbangsa dan bernegara sesuai dengan nilai-nilai pancasila, nilai-nilai tersebut jika dilihat secara objektif tentu memiliki banyak kesamaan dengan asas dan prinsip syariat Islam agar menjadi khaira ummah dan tercapai tujuan utama syariat Islam.

Pada suatu wilayah yang didominasi oleh umat Islam sistem hukum Islam sebagai norma tertinggi lebih tepat dan adil, selain harus berupaya menerapkan prinsip

Islam dan asasnya secara baik, benar, menjadikan Al-Quran dan hadist sebagai referensi suatu keniscayaan untuk mencapai Khaira Ummah dan tujuan utama syariat Islam.

Pemimpin atau pemerintahan Islam harus berupaya dengan berbagai cara agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik, tidak membebankan mereka, apalagi terhadap masyarakat yang perekonomiannya rendah. Untuk memproteksi kekisruhan dan kekacauan sistem pemerintahan, Islam menetapkan beberapa prinsip utama syariat Islam agar sistem dan pemerintahan Islam berjalan sesuai yang diharapkan.

Prinsip esensial syariat Islam dibagi dalam tujuh bagian yaitu:³⁴

- a) Prinsip tauhiddullah (ketauhidan)
- b) Insaniyah (kemanusiaan)
- c) Tasamuh (toleransi)
- d) Shilaturrahim (silaturahmi)
- e) Ta'awun (tolong menolong)
- f) Al-mizan (keadilan)
- g) Al-mashalih (kemaslahatan)

Selain prinsi-prinsip tersebut yang merupakan jiwa dan ruh Islam,terdapat beberapa asas syariat Islam yang tidak dapat dinafikan, yaitu:³⁵

- a) Asas adamul haraj (meniadakan kesempitan dan kesukaran)
- b) Asas taklil al-takalif (biaya murah dan terjangkau)
- c) Asas at-tadrij fi attasyri (bertahap dalam membuat regulasi)

³⁴ Prdja 1998:37 prinsip esensial syariat islam

³⁵ Supriyadi, 2010:146 beberapa asas syariat islam

Semua prinsip dan asas Islam tersebut destinasinya adalah untuk melestarikan maqa'`idus syar'`iah. Merumuskan lima maqa'`idus syar'`iah dalam Islam yaitu:³⁶

- a) Memelihara agama (hifzhuddin)
- b) Memelihara jiwa (haifzhunnafs)
- c) Memelihara akal (haifzhul'`aqli)
- d) Memelihara keturunan (hifzunnashl)
- e) Memelihara harta kekayaan (haifzhulmal)

Dalam islam terdapat tiga kaidah fiqih yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik yaitu:³⁷

- a) Ad-dhararu yuzalu (kemudharatan harus dihilangkan)
- b) Jalbul mashalih wa daf'ul mafasid (meraih kemaslahatan dan menolak kemudharatan)
- c) Al-mashlahul 'ammah muqaddamah 'alal mashlahatil khasshah (kemaslahatan publik didahulukan kepada kemaslahatan individu)

³⁶ Saebani 2008:245 maqa'`idus syar'`iyah dalam islam

³⁷ Dzazuli 2010:9-11 kaidah fiqih yang berkaitan dengan pelayanan publik

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Blora

1. Sejarah Singkat Blora

Kabupaten Blora merupakan salah satu kabupaten di wilayah Provinsi Jawa Tengah yang terletak di wilayah paling ujung (bersama Kabupaten Rembang) di sisi timur Propinsi Jawa Tengah. Berdasarkan cerita rakyat yang berkembang, asal mula kata Blora berasal dari kata Belor yang berarti lumpur. Kemudian berkembang menjadi “Mbeloran” yang akhirnya hingga kini terkenal dengan sebutan Blora. Kabupaten Blora mempunyai motto pembangunan "MUSTIKA", yakni Maju, Unggul, Sehat, Tertib, Indah, Kontinu, dan Aman serta memiliki etos kerja "BLORA", yakni berani, loyal, dan rasional. Meskipun bukan termasuk menjadi jalur utama perlintasan transportasi darat antarkota dan antarprovinsi, seperti Kabupaten Rembang, potensi alamnya cukup melimpah, seperti hutan jati dan minyak bumi.

Menurut cerita rakyat Blora berasal dari kata “BELOR” yang berarti lumpur, kemudian berkembang menjadi mbeloran yang akhirnya sampai sekarang lebih dikenal dengan nama BLORA. Secara etimologi Blora berasal dari kata “WAI + LORAH”. Wai berarti air, dan Lorah berarti jurang atau tanah rendah. Dalam bahasa Jawa sering terjadi pergantian atau pertukaran huruf W dengan huruf B, tanpa menyebabkan perubahan arti kata. Sehingga seiring dengan perkembangan zaman kata WAILORAH menjadi BAILORAH, dari BAILORAH menjadi Balora dan kata Balora akhirnya menjadi

Blora. Jadi nama Blora berarti tanah rendah berair, ini dekat sekali dengan pengertian tanah berlumpur.³⁸

2. Letak Geografis Kabupaten Blora

Wilayah Kabupaten Blora terdiri atas dataran rendah dan perbukitan dengan ketinggian 20 – 280meter dpl. Bagian utara merupakan kawasan perbukitan, bagian dari rangkaian Pegunungan Kapur Utara. Bagian selatan juga berupa perbukitan kapur yang merupakan bagian dari Pegunungan Kendeng, yang membentang dari timur Semarang hingga Lamongan (Jawa Timur). Kabupaten Blora sendiri terletak di cekungan Pegunungan Kapur Utara.

Sepuluh dari wilayah Kabupaten Blora merupakan kawasan hutan, terutama di bagian utara, timur, dan selatan. Dataran rendah di bagian tengah umumnya merupakan areal persawahan.

Sebagian besar wilayah Kabupaten Blora merupakan daerah krisis air (baik untuk air minum maupun untuk irigasi) pada musim kemarau, terutama di daerah pegunungan kapur. Sementara pada musim penghujan, rawan banjir longsor di sejumlah kawasan. Kali Lusi merupakan sungai terbesar di Kabupaten Blora, bermata air di Pegunungan Kapur Utara (Rembang), mengalir ke arah barat melintasi kota Purwodadi yang akhirnya bergabung dengan Kali Serang.

3. Luas Wilayah dan Administrasi Kabupaten Blora

Kabupaten Blora terdiri atas 16 kecamatan yang dibagi lagi atas sejumlah 271 desa dan 24 kelurahan. Pusat pemerintahan berada di Kecamatan Blora. Di samping

³⁸ [https://www.blorakab.go.id / GAMBARANUMUMBLOA](https://www.blorakab.go.id/GAMBARANUMUMBLOA)

Blora, kota-kota kecamatan lainnya yang cukup signifikan adalah Cepu, Jepon, Ngawen, Randublatung, dan Kunduran.³⁹

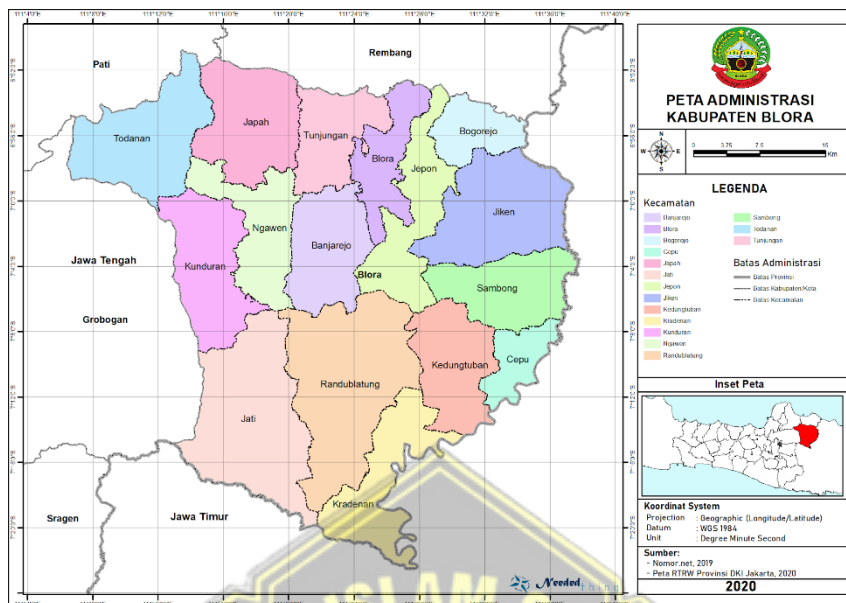
Berikut adalah kecamatan di Kabupaten Blora:

1. Kota Blora dengan luas 79,786 km²
2. Cepu dengan luas 49,145 km²
3. Randublatung dengan luas 211,13 km²
4. Kunduran dengan luas 127,983 km²
5. Jepon dengan luas 107,724 km²
6. Ngawen dengan luas 100,982 km²
7. Jati dengan luas 183,621 km²
8. Jiken dengan luas 168,167 km²
9. Banjarejo dengan luas 103,522 km²
10. Bogorejo dengan luas 49,505 km²
11. Japah dengan luas 103,052 km²
12. Kradenan dengan luas 109,508 km²
13. Kedungtuban dengan luas 106,858 km²
14. Sambong dengan luas 88,750 km²
15. Todanan dengan luas 128,739 km²
16. Tunjungan dengan luas 101,815 km²

³⁹ <https://www.blorakab.go.id/> KONDISIGEOGRAFIS

Gambar 3.1

Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Blora



Sumber BPPD Jawa Tengah 2017

Pembagian wilayah:

- Blora Pusat : Kota Blora , Jepon , Tunjungan
- Blora Barat : Kunduran , Jati
- Blora Timur : Bogorejo , Cepu , Jiken , Sambong
- Blora Tengah : Ngawen , Banjarejo
- Blora Selatan : Kradenan , Randublatung , Kedungtuban
- Blora Utara : Todanan , Japah

B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora⁴⁰

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Kabupaten Blora mengambil suatu kebijakan dengan membentuk Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Blora Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Blora yang merupakan salah satu pencerminan pemerintah Kabupaten Blora untuk menciptakan iklim, mendorong kearah terciptanya keseragaman pola dan langkah, penyelenggaraan dan pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga adanya keterpaduan perizinan, akhirnya masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana. Dalam rangka implementasi Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang pedoman pelayanan terpadu satu pintu, ide dasar kebijakan ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam satu sistem pelayanan terpadu satu pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora atau disingkat dengan DPMPTSP dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Dalam nomenklatur dimaksud selain ada urusan pelayanan perizinan dan non perizinan juga memuat urusan penanaman modal.

Secara umum kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dimaksudkan untuk mewujudkan visi, misi, strategi, kebijakan, progam pelayanan publik dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan terpadu satu pintu sebagai berikut:

⁴⁰ Bidang Dokumentasi dan Regulasi DPMPTSP, Juni 2021

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan publik
- b) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik
- c) Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan, mudah, cepat, transparan, pasti dan terjangkau⁴¹.

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah⁴².

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Blora No. 64 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora. Dalam peraturan tersebut pasal 5 dan pasal 6 disebutkan tentang tugas dan fungsi DPMPTSP, yaitu DPMPTSP mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bupati di bidang penyusunan, perencanaan, perumusan kebijakan, pelayanan, pengendalian, pengawasan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai batas kewenangan yang diberikan.

Dalam Peraturan Bupati Blora Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora, yaitu membantu Bupati di bidang penyusunan, perencanaan, perumusan kebijakan, pelayanan, pengendalian, pengawasan penanaman modal dan

⁴¹ Pasal 2, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 *Tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah*

⁴² Pasal 2, Peraturan Bupati Kabupaten Blora Nomor 64 Tahun 2016 *tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal dengan fungsinya adalah:

1. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
2. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya.
4. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya, dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Selanjutnya melalui Peraturan Bupati Blora Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Bidang Perizinan dan Non-perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora, DPMPTSP Kabupaten Blora mengelola berbagai macam-macam perizinan dan non perizinan diantaranya:

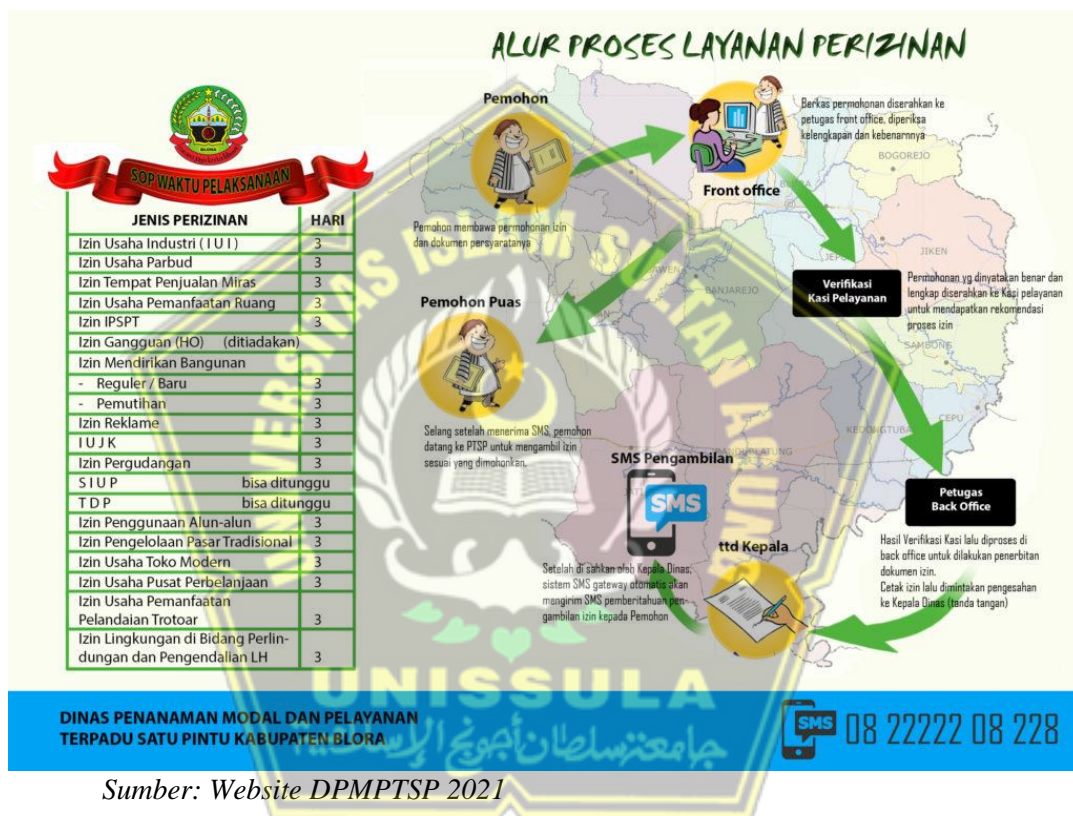
1. Izin Pendaftaran Penanaman Modal;
2. Izin Prinsip;
3. Izin Usaha;
4. Izin Pengesahan Rencana Penggunaan Ruang;
5. Izin Lokasi;
6. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK);
7. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
8. Izin Gangguan (HO) ;
9. Izin Usaha Pariwisata ;
10. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);

11. Surat Izin Usaha Industri (SIUI);
12. Tanda Daftar Gudang (TDG);
13. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
14. Izin Hunian Kios dan Los;
15. Surat Keterangan Pedagang;
16. Surat izin berjualan sebagai pedagang kaki 5 dan kartu pedagang Kaki 5;
17. Izin Usaha Toko Modern (IUTM);
18. Izin Reklame
19. Izin penebangan kayu rakyat;
20. Izin Aneka Usaha Hasil Hutan;
21. Izin penetapan pengadaan dan pengedar benih/bibit tanaman hutan terdaftar;
22. Toko Obat Berizin;
23. Izin Salon Kecantikan;
24. Izin Apotek;
25. Izin Balai Pengobatan;
26. Surat Izin Praktek Bidan Perseorangan;
27. Surat Izin Praktek Dokter Umum, Spesialis dan dokter Gigi;
28. Izin Laboratorium;
29. Izin Optikal;
30. Izin pemakaian bahu jalan/trotoar;
31. Dispensasi pemakaian bahu jalan/trotoar separuh jalan pada jalan Kabupaten
32. Rekomendasi pemakaian bahu jalan/trotoar pada jalan propinsi;
33. Izin Lingkungan;
34. Izin penyelenggaraan kegiatan olah raga;

- 35. Izin penyelenggaraan kegiatan kesenian;
- 36. Izin penyelenggaraan Kegiatan Perhelatan.

Berikut ini adalah alur permohonan pelayanan perizinan di DPMPSTP Kabupaten Blora.

Gambar 3.2



Visi adalah berkaitan dengan pandangan ke depan menyangkut kemana instansi pemerintah harus dibawa dan diarahkan agar dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, antisipatif, inovatif serta produktif. Dengan mengacu pada visi DPMPSTP Kabupaten Blora mempunyai Visi, yaitu:

1) Visi DPMPSTP Kabupaten Blora adalah

“Terwujudnya Pelayanan Publik yang Cepat, Murah, Transparan, Pasti dan Terjangkau sehingga mampu menarik investor guna peningkatan Pembangunan Daerah”.

2) Misi DPMPTSP Kabupaten Blora adalah:

1. Meningkatkan promosi potensi investasi,
2. Mewujudkan kerja sama investor.
3. Menciptakan iklim investasi di Kabupaten Blora yang kondusif.
4. Menciptakan iklim investasi yang baik serta kemudahan perijinan.

3) Motto

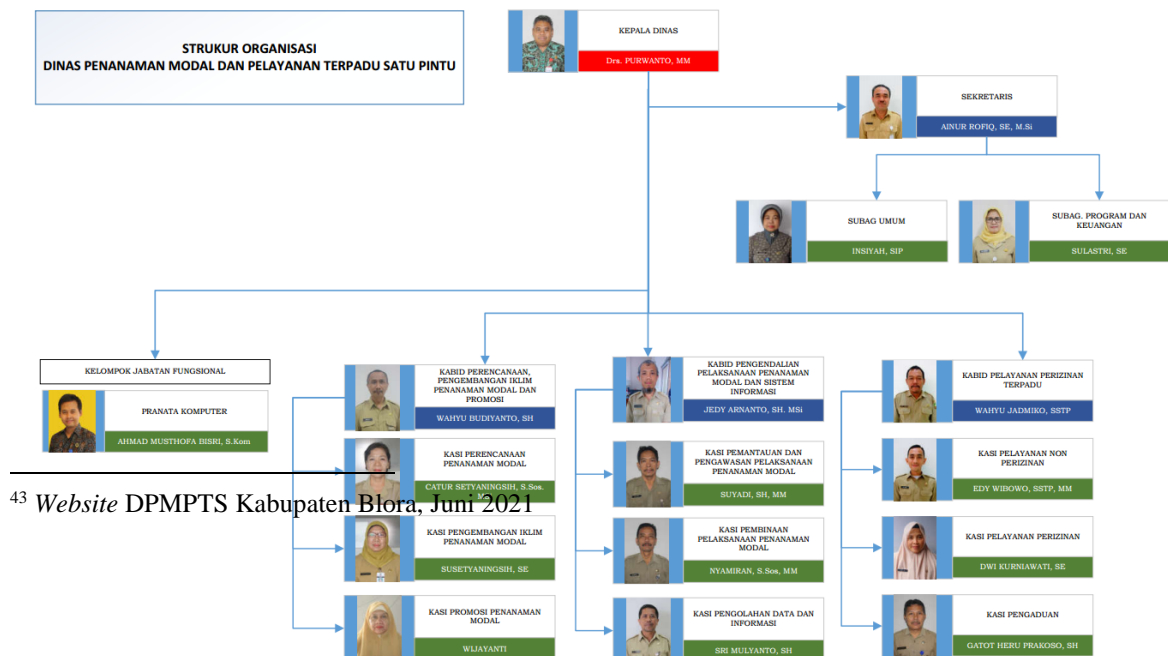
“Kepuasan Anda adalah tujuan Pelayanan Kami”

4) Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Blora

Struktur organisasi dibuat dengan tujuan untuk memperjelas dan mempertegas kedudukan suatu bagian organisasi dalam menjalankan tugasnya. Dan berikuu ini adalah Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Blora.⁴³

Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Blora

Gambar 3.3



⁴³ Website DPMPTS Kabupaten Blora, Juni 2021

C. Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam Memberikan Pelayanan Perizinan

Pelayanan perizinan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah memberikan kepastian hukum dalam berusaha, meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha serta menjaga kualitas perizinan yang dapat dipertanggungjawabkan, sehingga perlu didukung penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah yang cepat, mudah, terintegrasi, transparan, efisien, efektif, dan akuntabel.

Maksud dari penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai upaya pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu yaitu terbitnya suatu surat izin.

Prosedur permohonan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora yaitu:

Pemohon datang ke unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan membawa permohonan izin dan dokumen persyaratannya. Berkas serta dokumen persyaratannya diserahkan ke petugas *front office*, diperiksa kelengkapan dan kebenarannya. Setelah diproses oleh operator di unit pelayanan dan

permohonan yang dinyatakan benar dan lengkap kemudian diserahkan ke Kasi pelayanan untuk mendapatkan rekomendasi proses izin. Untuk permohonan izin berusaha yang berupa Nomor Induk Berusaha (NIB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) bisa ditunggu atau bisa jadi hari itu juga atau *one day service*. Sedangkan untuk jenis permohonan perizinan Izin Usaha Industri (IUI), Izin Membangun Bangunan (IMB), Izin Pemanfaatan Ruang Publik, dan Izin Lingkungan di Bidang Perlindungan dan Pengendalian Lingkungan Hidup harus melalui beberapa proses dari verifikasi Kasi Pelayanan yang kemudian diproses di *back office* untuk dilakukan penerbitan dokumen izin, kemudian dicetak lalu dimintakan pengesahan ke Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu, dalam hal ini membutuhkan waktu kurang lebih 3 hari karena membutuhkan survey lokasi sesuai lokasi yang dimohonkan oleh pemohon. Setelah disahkan oleh Kepala Dinas, sistem SMS gateway otomatis akan mengirim SMS pemberitahuan pengambilan izin kepada Pemohon. Setelah pemohon menerima SMS, pemohon datang ke DPMPTSP untuk mengambil izin sesuai yang dimohonkan.

Berkaitan dengan penjelasan diatas, bagaimanakah peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam memberikan pelayanan perizinan? Dalam Pasal 23 Peraturan Bupati No. 64 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora menjelaskan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi yaitu:

1. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
2. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
4. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan

5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Hasil wawancara dengan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu:

“Sudah terdapat standar pengurusan oprasional (SPO) dikantor DPMPTSP Kabupaten Blora dan terdapat pula bagan-bagan mengenai prosedur permohonan perizinan yang baik dan benar sehingga memudahkan masyarakat tanpa harus berbelit-belit, dan terdapat pula struktur-struktur bagan kepegawaian dikantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.”

“Jadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat bermanfaat tidak hanya bagi masyarakat dan dunia usaha, tetapi juga pemerintah. Bagi masyarakat dengan adanya DPMPTSP diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik serta mendapat kepastian dan jaminan hukum atas formalitas usaha yang dimiliki. Bagi dunia usaha, keberadaan DPMPTSP diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam perizinan usaha sehingga akan meningkatkan minat pelaku usaha untuk melakukan investasi dan pengembangan usaha. Selain itu, dengan adanya DPMPTSP diharapkan pelaku dunia usaha dapat memperoleh manfaat dalam bentuk efisiensi pelayanan yang menghasilkan pengurangan waktu dan biaya yang membuat pelaku usaha dapat mengalokasikan lebih banyak waktu dan biaya pada kegiatan produktif. Di sisi lain, manfaat keberadaan DPMPTSP bagi pemerintah adalah dapat mengurangi beban administratif karena pelayanan yang lebih efektif dan efisien.”⁴⁴

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Blora, Bapak Sudharmono S Sos, M.Si, Tgl 22 Juni 2021

“Saya mengharapkan peran DPMPTSP dalam penyelenggaraan perizinan berusaha di Kabupaten Blora ini memberikan pelayanan pendampingan kepada pemohon yang ingin mendaftar melalui *Online Single Submission* (OSS), sampai mendapatkan Nomor Induk Berusaha atau NIB, Sertifikat Standar dan Izin berdasarkan kewenangan kita (DPMPTSP). Kita juga berperan melakukan monitoring, pengawasan, dan pengendalian terhadap komitmen pemohon dalam proses izin usaha dan izin komersial operasional, serta melakukan koordinasi dengan perangkat daerah terkait komitmen pemohon melalui *Online Single Submission* (OSS), dalam merespon setiap permohonan proses izinnya. Di samping peran tersebut DPMPTSP juga berperan untuk dapat memberikan pertimbangan dalam membatalkan perizinan berusaha, sesuai dengan laporan masyarakat”⁴⁵

Berkaitan dengan pelayanan pendampingan pemohon dalam membuat izin melalui *Online Single Submission* (OSS), Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Ibu Heksa Wismaningsih S.STP, MH menjelaskan:

“Kemudahan yang telah diberikan dalam hal persyaratan perizinan ini tentu dapat memberikan dorongan positif bagi masyarakat di Kabupaten Blora untuk lebih percaya kepada pihak penyelenggara perizinan, dalam hal ini adalah DPMPTSP. Sehingga memudahkan petugas kami dalam melakukan pendampingan pemohon untuk mendaftar izin di OSS.”⁴⁶

“Untuk melakukan pendampingan pemohon di OSS kami menemukan beberapa kendala yang banyak berasal dari pemohon diantaranya adalah kurangnya persyaratan

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Blora, Bapak Sudharmono S Sos, M.Si, Tgl 22 Juni 2021

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kabupaten Blora, ibu Heksa Wismaningsih S.STP MH, Tgl 22 Juni 2021

atau dokumen untuk mendaftar izin yang dimohonkan pemohon. Disamping itu juga banyak pemohon yang usianya sudah renta/tua yang tidak begitu paham digital sehingga dalam melakukan pendampingan di sistem OSS kami selalu berhati-hati bahkan kita juga yang melakukan pendaftaran di sistem OSS berdasarkan persyaratan dokumen si pemohon.”⁴⁷

Mengingat cukup tingginya kebutuhan masyarakat atas izin usaha industri, maupun usaha perdagangan (SIUP), dan mendirikan bangunan (IMB), masyarakat tentunya akan dapat dengan mudah melakukan proses permohonan perizinan melalui DPMPTSP ini. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pemohon Bapak Joko yang sedang mengurus izin mendirikan bangunan dan izin usaha perdagangan yang dikelolanya:

“Pengurusannya sudah bagus dan tertib, para pegawai pun membimbing kami dalam pengurusan izin sehingga memudahkan kami dalam pengurusan izin baik di kantor DPMPTSP.”

“Sekarang mengurus perizinan untuk usaha tidak sesulit dulu lagi. Sebelumnya jika mengurus izin usaha saya harus mendatangi beberapa dinas dan setiap dinas memiliki syarat yang bermacam-macam padahal kalau dilihat syaratnya hampir serupa di setiap dinas. Jadi dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP ini sangat membantu saya untuk membuat izin usaha perdagangan saya.”⁴⁸

⁴⁷ Pegawai DPMPTSP bagian Pelayanan perizinan OSS Mbak Wiga Tgl 23 Juni

⁴⁸ Bapak Joko Pemohon yang mengurus izin di DPMPTSP Tgl 23 Juni

D. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan Perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora

Dalam proses pelayanan perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora tentu terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya pelayanan perizinan, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat.

1. Faktor Pendukung dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora

Berdasarkan Siagian dalam Tangkilisan bukunya *Manajemen Publik* yang mengemukakan efektifitas organisasi dapat diukur dengan beberapa indikator. Yaitu faktor administrasi, faktor internal kantor, dan faktor fasilitas sarana pra-sarana kerja.⁴⁹

Faktor pertama adalah faktor administrasi yang mengungkapkan kejelasan tujuan yang hendak dicapai DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberikan pelayanan perizinan dengan seluruh perubahan pelayanan yang dulunya berbelit-belit menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dimana dalam pelayanan segala perizinan sudah menjadi satu tempat/satu gedung yang tujuannya sangat jelas untuk memberi kemudahan kepada masyarakat ketika akan mengurus izin, sehingga pemohon/masyarakat tidak perlu wara-wiri/berbelit-belit untuk memenuhi persyaratan pembuatan izin yang dimohonkan. Kemudian faktor kedua adalah faktor internal kantor, jadi indikator ini erat kaitannya dengan sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik dengan rasa kekeluargaan yang tinggi di internal DPMPTSP Kabupaten Blora. Karena dengan rasa kekeluargaan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Blora, tanpa sengaja telah mendidik setiap pegawai untuk saling mengingatkan antara

⁴⁹ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT Grasindo, 2007, hlm. 141

satu dengan lainnya dalam hal kebaikan dan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan. Berikutnya tersedianya fasilitas sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Blora yang sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu sudah menggunakan sistem (IT) Informsai Teknologi yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mempermudah dalam pengurusan/permohonan perizinan yang tentunya sudah sesuai dengan SOP atau sudah sesuai dengan Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, oleh karena itu dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana kerja maka kita DPMPTSP Kabupaten Blora dapat melayani masyarakat dengan baik⁵⁰.

2. Faktor Penghambat dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Blora masih mendapati beberapa kendala atau penghambat yang terdiri dari kendala intern dan kendala ektern. Dalam wawancara dengan Kabid Pelayanan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ibu Heksa Wismaningsih S.STP MH menjelaskan mengenai kendala-kendala yang ada dalam pelaksanaan pelayanan perizinan merupakan bahan evaluasi DPMPTSP untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik.

“Untuk kendala dalam pelaksanaan pelayanan perizinan ada beberapa kendala yang sifatnya internal atau yang berasal dari DPMPTSP sendiri yang dimaksud itu adalah adanya peraturan perundang-undangan yang sering kali tumpang tindih terkait perizinan ataupun pelayanan publik secara keseluruhannya. Banyak kita sering kali menjelaskan kepada pemohon/masyarakat terkait peraturan perundang-undang yang

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kabupaten Blora, ibu Heksa Wismaningsih S.STP MH, Tgl 22 Juni 2021

mengatur tentang permohonan izin pemohon sering kali pemohon tidak dapat mencerna dengan baik atau pemohon tidak dapat dengan memahami isi dari peraturan perundang-undangan tersebut sehingga banyak dari pemohon tidak lengkap dalam melampirkan persyaratan dokumen untuk permohonan izin yang dimohonkan. Kemudian adanya tempat yang dilarang Pemerintah Daerah untuk didirikan bangunan, tetapi oleh pihak pemohon tetap saja memaksa atau nekat untuk mendirikan bangunan. Bahkan kita banyak menemukan dari pihak pemohon IMB maupun SIUP, sudah terlebih dahulu mendirikan bangunan di suatu tempat tertentu baru kemudian mengurus perizinan di DPMPTSP Kabupaten Blora. Berkaitan dengan hal tersebut dikarenakan juga para personil pegawai lapangan yang kurang dalam melakukan survey lapangan. Kendala eksternal sendiri berasal dari masyarakat/pemohon izin usaha (IMB, SIUP, IUI dll) yang berupa pemohon izin sering memberikan data yang tidak lengkap, atau tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Dan ada beberapa pemohon yang tidak mengetahui tata cara atau prosedur dalam mengurus izin IMB maupun SIUP, IUI dan lain-lainnya. Yang kedua kendala dari eksternal berasal dari Aparat Penegak Hukum yaitu lamban dalam penjatuhan sanksi dan penjatuhan sanksi yang tidak setimpal serta pengawasan yang masih kurang.⁵¹”

⁵¹ Hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kabupaten Blora, ibu Heksa Wismaningsih S.STP MH, Tgl 22 Juni 2021

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Peran DPMPTSP Kabupaten Bloro dalam memberikan pelayanan perizinan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bloro memiliki beberapa peran yaitu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan penanaman modal dan pelayanan perizinan. Tugas pokok DPMPTSP yaitu mengkoordinasi dan melaksanakan kebijakan daerah pelayanan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu, sedangkan fungsi DPMPTSP yaitu Perumusan kebijakan teknis dibidang penanaman modal dan perizinan terpadu di daerah; Pengoordinasian penyelenggaraan pelayanan penanaman modal dan perizinan terpadu di daerah; Pembinaan dan pengendalian pelayanan penanaman modal dan perizinan terpadu di daerah; Pengkoordinasian dan pengendalian pelaksanaan kegiatan pelayanan non perizinan, pelayanan perizinan dan pengaduan; dan Pengelolaan kesekretariatan Badan. Dalam rangka memberikan pelayanan perizinan di Kabupaten Bloro maka peran DPMPTSP yaitu:

- a) Memberikan pelayanan perizinan secara terpadu
- b) Melakukan monitoring, pengawasan, dan pengendalian terhadap komitmen pemohon dalam proses izin usaha dan izin komersial operasional
- c) Melakukan evaluasi dan pengendalian kinerja pelayanan perizinan
- d) Memberikan pelayanan informasi dan Penanganan pengaduan masyarakat atas pelayanan perizinan

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Blora

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Blora ada beberapa faktor yang terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat.

a. Faktor pendukung

- 1) Faktor administrasi, yaitu DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberikan pelayanan perizinan dengan seluruh perubahan pelayanan yang dulunya berbelit-belit menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dimana dalam pelayanan segala perizinan sudah menjadi satu tempat/satu gedung yang tujuannya sangat jelas untuk memberi kemudahan kepada masyarakat.
- 2) Faktor internal, yaitu erat kaitannya dengan sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik dengan rasa kekeluargaan yang tinggi di internal DPMPTSP Kabupaten Blora. Karena dengan rasa kekeluargaan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Blora, tanpa sengaja telah mendidik setiap pegawai untuk saling mengingatkan antara satu dengan lainnya dalam hal kebaikan dan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Faktor fasilitas sarana dan prasarana, yaitu tersedianya fasilitas sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Blora yang sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu sudah menggunakan sistem (IT) Informsai Teknologi yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mempermudah dalam pengurusan/permohonan perizinan.

b. Faktor penghambat

- 1) Adanya tempat yang dilarang oleh Pemerintah Daerah untuk didirikan bangunan, tetapi oleh pihak pemohon tetap saja memaksa atau nekat untuk mendirikan bangunan,

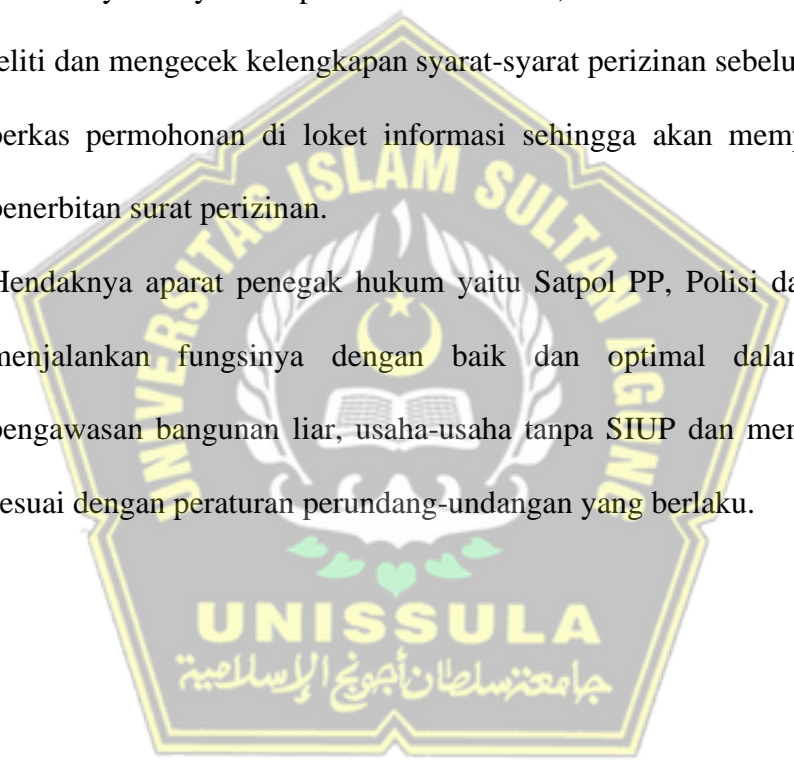
- 2) Banyak dari pihak pemohon IMB dan SIUP telah mendirikan bangunan di suatu tempat tertentu baru kemudian mengurus perizinan di DPMPTSP Kabupaten Blora,
- 3) Kendala dari masyarakat/pemohon izin SIUP dan izin IMMB berupa (a) pemohon izin sering memberikan data yang tidak lengkap, atau tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, dan (b) pemohon tidak mengetahui tata cara atau prosedur dalam mengurus IMMB dan SIUP,
- 4) Kendala dari Aparat Penegak Hukum yaitu kelambanan dalam penjatuhan sanksi dan penjatuhan sanksi yang tidak setimpal serta pengawasan yang masih kurang

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Peran DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberikan pelayanan perizinan
 - a. Sosialisasi perizinan perlu ditingkatkan agar masyarakat luas dapat mengetahuinya dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya mengurus izin. Selain itu, sosialisasi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada DPMPTSP sehingga masyarakat dapat mengurus izinnya sendiri.
 - b. Hendaknya DPMPTSP meningkatkan perannya melalui peningkatan komunikasi antara pihak yaitu dari petugas dengan masyarakat sebagai pemohon izin guna meminimalisir adanya kesalah pahaman dalam proses permohonan izin.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bloro
- a. Hendaknya DPMPTSP memperbanyak kegiatan sosialisasi khususnya tentang pentingnya meminta izin IMMB, IUI dan SIUP sebelum mendirikan bangunan atau usaha perdagangan/industri lainnya mengingat banyaknya masyarakat Kabupaten Bloro yang mendirikan bangunan tanpa izin dan berakibat dibongkarnya bangunan tersebut yang merugikan pemilik bangunan sendiri.
 - b. Hendaknya masyarakat pemohon izin SIUP, IUI dan IMMB membaca secara teliti dan mengecek kelengkapan syarat-syarat perizinan sebelum memasukkan berkas permohonan di loket informasi sehingga akan mempercepat proses penerbitan surat perizinan.
 - c. Hendaknya aparat penegak hukum yaitu Satpol PP, Polisi dan Hakim dapat menjalankan fungsinya dengan baik dan optimal dalam memberikan pengawasan bangunan liar, usaha-usaha tanpa SIUP dan memberikan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Agus, D. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Anggriani, J. (2012). *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atmosudirjo, S. (1994). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia.
- Budiman Rusli, (2010). *One Stop Service: Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu*: Bandung, UNPAD
- Busrizalt, M. (2013). *Hukum Pemda : Otonomi Daerah dan Implikasinya*. Yogyakarta: Total Media.
- Dedis, A. R. (2014). e.Journal Ilmu Pemerintahan. *Ilmu Pemerintahan*.
- Dzazuli. (2010). *kaidah fiqih yang berkaitan dengan pelayanan publik*.
- Hadikusuma, H. (1995). *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*. Bandung: Cv. Mandar Maju.
- Hadion, P. M. (1993). *Pengantar Hukum Perizinan*. Surabaya: Yuridika.
- Harahap, A. (200). *Petunjuk Mengurus Izin dan Rekomendasi Sektor Industri dan Perdagangan*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Salemba: Humanika.
- HR, R. (2006). *Hukum Administrasi Negara*,. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Prdja. (1998). *prinsip esensial syariat islam*.
- Pudyatmoko, Y. S. (2009). *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*. Jakarta: Grasindo.
- Restu Dedis, A. (2014). Ilmu Pemerintahan. *eJournal Ilmu Pemerintahan*.
- Saebani. (2008). *maqa" idus syar"iyah dalam islam*.

- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bandung: Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Soekanto, S. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sudrajat, H. J. (2017). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Jakarta: Nuansa Cendikia.
- Supriyadi. (2010). *beberapa asas syariat islam*.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Sutedi, A. (2011). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tangkilisan, H. N. (2007). *Manajemen Publik*,. Jakarta: PT Grasindo.
- Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 *Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah*
- Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 *tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 *Tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah*
- Peraturan Bupati Kabupaten Blora Nomor 64 Tahun 2016 *tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*
- Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2021 *Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah*

C. Lain-lain

https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik

Yusuf Al-Qardhawy Al-Asyi, Pelayanan Publik Menurut Islam, diakses dalam <http://aceh.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam>

<https://www.blorakab.go.id> / GAMBARANUMUMBLORA

<https://www.blorakab.go.id>/ KONDISIGEOGRAFIS

<http://dpmpstsp.blorakab.go.id/>



