

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah khususnya dalam pemberian pelayanan perizinan menjadi prioritas bagi pemerintah, mengingat pelayanan bidang perizinan menjadi kebutuhan masyarakat yang mampu menggerakkan sektor perekonomian daerah menjadi lebih besar lagi. Semakin kompleks dan tingginya tuntutan masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan publik khususnya pada jenis pelayanan perizinan menjadi salah satu faktor bagi pemerintah untuk terus berinovasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.¹

Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan

¹ Rendra Eko Wismanu, *et al.*, “Model Inovasi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Perizinan dalam Mewujudkan *Smart City* (Studi Pendekatan Sistem Dinamik pada Pemerintah Kabupaten Sragen)”, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Vol.4 No.4 (Desember 2018), hlm. 370.

tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah).

Permasalahan perizinan harus mendapatkan perhatian yang lebih serius, karena menyangkut tumbuh dan berkembangnya perekonomian masyarakat dan pertumbuhan ketertarikan asing untuk menanamkan modalnya di Indonesia.²

Salah satu upaya Pemerintah Pusat dalam rangka perbaikan dalam pelayanan adalah dengan dirterbitkannya peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah. Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut pada intinya mewajibkan pemerintah daerah melakukan kegiatan antara lain:

- a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
- c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

² M. Budi Mulyadi, "Pelayanan Perizinan Terpadu dalam Meningkatkan Investasi dan Pertumbuhan UMKM", *Jurnal Hukum Mimbar Justitia Fakultas Hukum Universitas Suryakencana*, Vol.4 No.1 (Juni 2018), hlm. 115.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta sebagai wujud nyata komitmen Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan pelayanan secara terpadu sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan.

Berdasarkan pada hal tersebut, struktur organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan dianggap belum sesuai dengan kebutuhan Daerah sehingga diubah dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 88 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

Salah satu upaya pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan umum kepada masyarakat itu adalah pelayanan prima di bidang perizinan, yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang memenuhi prinsip pelayanan yang jelas, sederhana, pasti, aman, efektif, efisien, transparan, akuntabel, partisipatif, ekonomis, adil, dan merata. Pembangunan *smart city* di Kota Yogyakarta tidak semata-mata mengubah layanan publik menjadi komputerisasi tetapi memberikan

akses layanan publik ke masyarakat secara lebih mudah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.³

Penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service* merupakan langkah yang signifikan sebagai wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Yogyakarta. Sebagai pusat ibukota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kota Yogyakarta memiliki potensi yang cukup besar sebagai pusat kegiatan pemerintahan daerah, kegiatan perekonomian, pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Tentunya berbagai layanan publik yang diselenggarakan di Kota Yogyakarta akan menjadi tolak ukur bagi pelayanan publik di Kota/Kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pemerintah daerah mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengusahakan kesejahteraan bagi warganya. Untuk itu pemerintah daerah mesti bersikap proaktif, bukan sebaliknya menunggu. Sistem perizinan yang ada acap kali dipandang sebagai masalah karena dirasakan sebagai hambatan bagi warga masyarakat.

Lamanya pengurusan izin, rumitnya prosedur perizinan, mahalnyanya biaya yang harus dipikul oleh pemohon izin dan berbagai persoalan lain termasuk setelah surat izin terbit yang sering dirasakan oleh masyarakat. Besarnya keinginan daerah dengan menciptakan iklim usaha yang

³ Antara, Yogyakarta Targetkan 50 Persen Warga Unduh Jogja Smart Service, 1 Juli 2019, <https://www.antaraneews.com/berita/811649/yogyakarta-targetkan-50-persen-warga-unduh-jogja-smart-service>, (21.20)

kondusif seiring dengan menguatnya otonomi daerah telah mendorong pemerintah daerah menata berbagai pelayanan publik dan salah satunya dibidang perizinan.

Perbaikan sistem, perubahan fungsi kelembagaan, penyerdehanaan proses dan perampingan jenis izin merupakan sebagai formula yang telah dan sedang diusahakan oleh pemerintah. Bahkan, pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan yang berkaitan dengan soal perizinan, namun hambatan dalam penanganan perizinan tetap ada, baik dari sistem, dari pemohon, dari kultur yang berkembang dalam masyarakat, keterbatasan sarana dan prasarana serta aparatur pemerintah sendiri termasuk benturan peraturan yang masih sering terjadi, serta permasalahan lain.

Pemerintah daerah sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis akan membahas tentang “Upaya Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Perizinan di Kota Yogyakarta” sehingga permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai upaya pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta dan faktor-faktor yang menghambat upaya pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta?
2. Faktor–faktor apa yang menghambat upaya pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui upaya pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui faktor–faktor yang menghambat upaya pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penulisan hukum ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum khususnya hukum perizinan dan hukum administrasi negara.

b. Hasil penelitian dapat di gunakan sebagai referensi penulisan di bidang karya ilmiah yang dapat mengembangkan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perizinan dan hukum administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.
- b. Memberikan manfaat untuk lebih mengembangkan pemikiran, membentuk pola pikir yang lebih dinamis, sekaligus untuk mengetahui kemampuan penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh.
- c. Hasil penelitian ini di harapkan dapat membantu dan memberikan masukan kepada para pihak yang terkait dengan masalah yang sedang di teliti.