

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Kondisi Umum Wilayah Kota Yogyakarta

Kota Yogyakarta merupakan dataran rendah yang berada di lereng Gunung Merapi. Kota Yogyakarta memiliki peran sebagai Ibukota Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan satu-satunya daerah tingkat II yang berstatus kota di Propinsi DIY. Luas wilayah Kota Yogyakarta sebesar 32,50 km², terbagi atas 14 kecamatan dan 45 kelurahan. Secara administratif, Kota Yogyakarta berbatasan dengan :

Sebelah utara : Kabupaten Sleman

Sebelah timur : Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman

Sebelah selatan : Kabupaten Bantul

Sebelah barat : Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman

Penduduk Kota Yogyakarta pada tahun 2010 tercatat sebesar 388,627 jiwa kepadatan rata-rata sebesar 13.392 jiwa per km², tertinggi dibandingkan kabupaten lain di DIY. Pendapatan perkapita berdasarkan harga konstan sebesar Rp. 10.109.338. Relatif tingginya pendapatan perkapita masyarakat Kota Yogyakarta berpengaruh pula terhadap Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang ada. IPM Kota Yogyakarta pada 2005 tercatat sebesar 77,7 (skala 0-

Ditinjau dari besaran PDRB, struktur perekonomian didominasi oleh sektor perdagangan dan jasa. Sektor lain yang menyumbangkan angka terbesar terhadap PDRB yaitu sektor pengangkutan dan komunikasi, sektor keuangan persewaan dan jasa perusahaan serta sektor industri pengolahan.

B. Profil Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

4. Sejarah Dinas Perizinan

Kelembagaan layanan terpadu di Kota Yogyakarta saat ini berbentuk dinas. Pada awal pendirian, diawali dari sebuah unit pelaksana teknis yang bersifat satu atap (UPTSA). Tujuan yang ingin dicapai yakni meningkatkan kualitas serta kuantitas layanan yang disediakan. Landasan pembentukan kelembagaan mendasarkan pada Keputusan Walikota Yogyakarta No. 01 tahun 2000 tentang Pembentukan Unit Pelayanan. Pembentukan unit pelayanan merupakan tindak lanjut Surat Edaran Mendagri No. 503/125/PUOD tahun 1997 perihal pendirian unit pelayanan terpadu satu atap. Selama berbentuk unit pelayanan (2000-2005), walikota selaku pimpinan daerah melakukan evaluasi setiap tahunnya untuk mengetahui kinerja serta permasalahan yang dihadapi oleh unit pelayanan tersebut. Hal-hal yang menjadi fokus evaluasi meliputi dasar hukum pendirian, kewenangan, kepegawaian, jenis pelayanan, pembiayaan serta dukungan

Dari hasil evaluasi diketahui bahwa layanan yang diberikan oleh UPTSA belum memberikan hasil sesuai yang diharapkan. Beberapa permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan layanan terpadu pada saat berbentuk UPTSA diantaranya :

- a. UPTSA hanya merupakan lembaga non struktural yang mempunyai tugas mengkoordinir tugas dinas teknis.
- b. Sumberdaya manusia yang ada masih berstatus sebagai pegawai dinas teknis yang diperbantukan.
- c. Belum ada transparansi dari segi waktu, biaya, persyaratan maupun prosedur yang harus dilalui dalam pengurusan perizinan.
- d. Belum memperoleh anggaran operasional yang mandiri.

Menjawab permasalahan tersebut, pada akhir tahun 2005 status kelembagaan UPTSA ditingkatkan menjadi dinas. Peningkatan status lembaga merupakan penjabaran program prioritas pemerintah kota dalam upaya memaksimalkan upaya layanan kepada masyarakat dengan cara yang transparan, akuntabel, dan adil.

Perubahan bentuk diawali melalui inventarisasi perizinan yang ada di Kota Yogyakarta. Sejalan dengan itu penyiapan sumberdaya manusia, penyiapan anggaran, penyediaan sarana prasarana pendukung serta penyiapan landasan hukum pendirian merupakan proses yang dilakukan

atas layanan perizinan dilakukan konsultasi bersama Asia Foundation dengan mitra lokal PT. Daya Prosumen Mandiri.

Penggalangan komitmen oleh pimpinan daerah kepada dinas teknis merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam upaya mempercepat implementasi layanan terpadu dengan pola satu pintu. Dalam proses tersebut dibangun kesadaran bahwa pelimpahan pengelolaan izin dari dinas teknis pada Dinas Perizinan merupakan perwujudan upaya peningkatan layanan. Hal ini sejalan pula dengan esensi otonomi daerah dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat.

Dengan adanya pelimpahan kewenangan tersebut, dinas teknis diharapkan dapat lebih memfokuskan pada fungsi pembinaan teknis maupun tugas lain yang telah digariskan. Konsekuensinya, penentuan dan pengelolaan target retribusi atas perizinan yang dilimpahkan menjadi tanggungjawab penuh Dinas Perizinan. Pembentukan dinas yang dilakukan bersamaan dengan penataan kelembagaan pemerintah Kota Yogyakarta merupakan momen yang tepat dalam upaya mewujudkan reformasi birokrasi kearah yang lebih baik.

Perubahan status kelembagaan UPTSA menjadi Dinas Perizinan ditetapkan melalui Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 17 tahun 2005

- a. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 187 tahun 2005 tentang Penjabaran Fungsi dan Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
- b. Peraturan Walikota Yogyakarta No. 33 tahun 2006 tentang Pelayanan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta.
- c. Peraturan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta No. 01 tahun 2006 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Penetapan kelembagaan perizinan dalam bentuk dinas didasari pertimbangan :

- a. Bentuk kelembagaan “Dinas Perizinan” dipandang lebih fleksibel dalam mengusulkan anggaran yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai perbaikan pelayanan masyarakat sehingga sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 2003.
- b. Kewenangan lembaga meliputi pemberian, penolakan, pembatalan, pencabutan legalisasi duplikat dan pengawasan perizinan merupakan beban kerja yang berat. Status kelembagaan dengan bentuk dinas diharapkan mampu melaksanakan tugas-tugas tersebut secara lebih efektif serta dapat mengatasi permasalahan dengan baik.
- c. Dinas Perizinan merupakan instansi yang memiliki kewenangan pelayanan perizinan yang dalam pelaksanaannya akan memerlukan

eselon II. Bentuk kelembagaan dinas selanjutnya akan menghilangkan hambatan psikologis pada saat berkoordinasi dengan dinas terkait dibandingkan apabila masih dalam bentuk UPTSA.

Permasalahan utama yang dihadapi pada saat awal berjalannya layanan terpadu pada Dinas Perizinan yaitu :

- a. Hambatan dalam menyatukan budaya kerja masing-masing personil yang telah memiliki budaya kerja yang telah terbentuk dari instansi sebelumnya.
- b. Hambatan dalam meningkatkan pengetahuan personil terhadap pemahaman semua perizinan.
- c. Hambatan dalam mengumpulkan dan memahami peraturan-peraturan yang berhubungan dengan perizinan yang sangat beranekaragam.
- d. Hambatan dalam membuat sistem administrasi yang praktis dari berbagai macam layanan perizinan.

Untuk mengatasi hal tersebut dalam enam bulan pertama, dilaksanakan pendidikan internal (Inhouse Training) 2 kali seminggu. Tujuannya yakni meningkatkan pemahaman pegawai atas jenis perizinan yang dikelola. Adapun tenaga pengajar berasal dari internal maupun dari dinas teknis yang membidangi suatu jenis perizinan.

Dalam upaya penyusunan sistem administrasi, Kepala Dinas Perizinan mengeluarkan Peraturan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta No. 01

Perizinan Kota Yogyakarta. Peraturan tersebut tidak hanya berkenaan dengan mekanisme penanganan umum permohonan namun mencakup pula penomoran tiap jenis perizinan sehingga memudahkan tidak hanya dalam proses layanan namun juga dalam pengelolaannya.

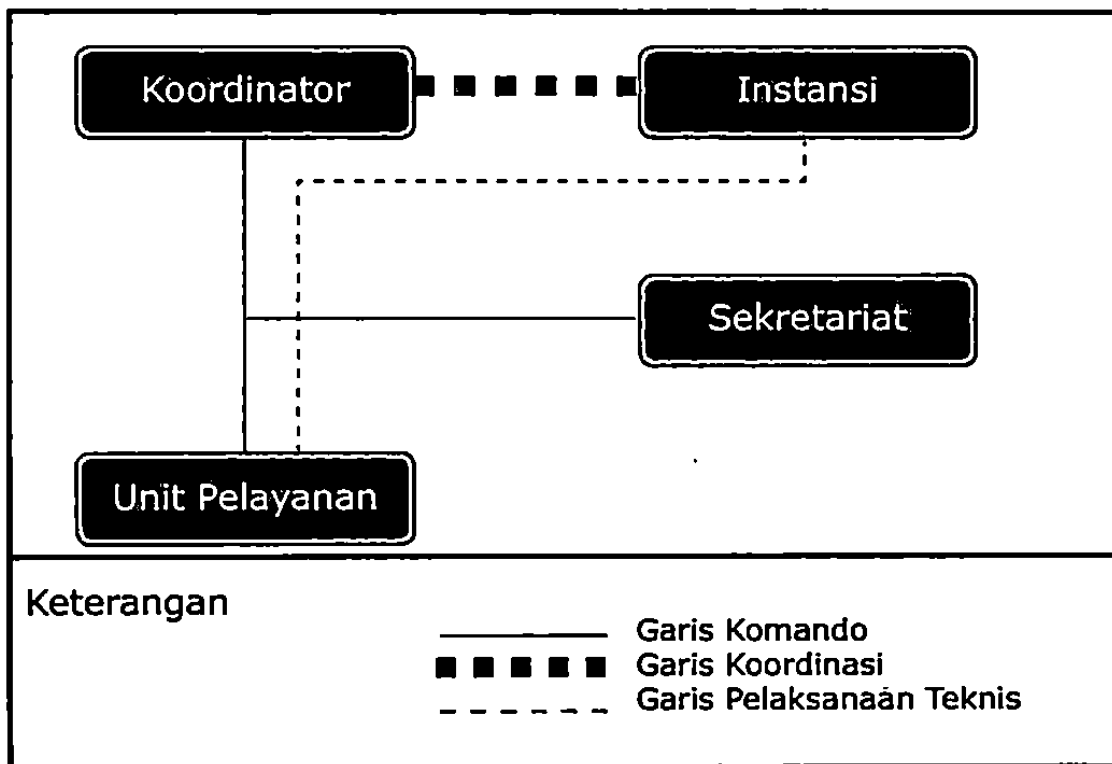
5. Struktur Organisasi

Pada saat berbentuk UPTSA, layanan terpadu dipimpin oleh seorang koordinator yang pelaksanaannya sehari-hari dilakukan oleh pejabat yang ditunjuk dan bertanggungjawab kepada kepala daerah. UPTSA mempunyai fungsi untuk :

- a. Melaksanakan pelayanan umum kepada masyarakat berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan umum dengan dinas lain.
- c. Menyelenggarakan ketatausahaan dan rumah tangga UPTSA.

UPTSA terdiri dari tiga unit pelayanan yaitu sub unit informasi, sub unit operasional dan sub unit keuangan. Unit pelayanan yang banyak bersinggungan langsung dengan masyarakat yaitu sub unit operasional. Unit ini merupakan unit layanan umum yang dalam pelayanan kepada masyarakat dibedakan menjadi layanan yang memerlukan penelitian lapangan dan layanan yang tidak memerlukan penelitian lapangan.

dilakukan sekretariat, selanjutnya rekapitulasi akhir disampaikan secara tertulis kepada koordinator sebagai laporan.



Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, 2007

Gambar 1
Struktur Organisasi Pada Saat Berbentuk UPTSA

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Merumuskan dan merencanakan kebijakan teknis di bidang perizinan.
- b. Melaksanakan pembinaan, pemberian dan pembatalan perizinan.
- c. Menyelenggarakan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya.
- d. Melaksanakan sistem informasi dan pengaduan perizinan.

Melaksanakan pengelolaan data dan pengembangan

- f. Melaksanakan pemungutan retribusi sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- g. Melaksanakan koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas di bidang perizinan.
- h. Melaksanakan ketatausahaan dinas.

Dalam berjalannya waktu, struktur organisasi dinas perizinan kota Yogyakarta mengalami beberapa kali perubahan. Mengacu pada Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah Pasal 30 susunan

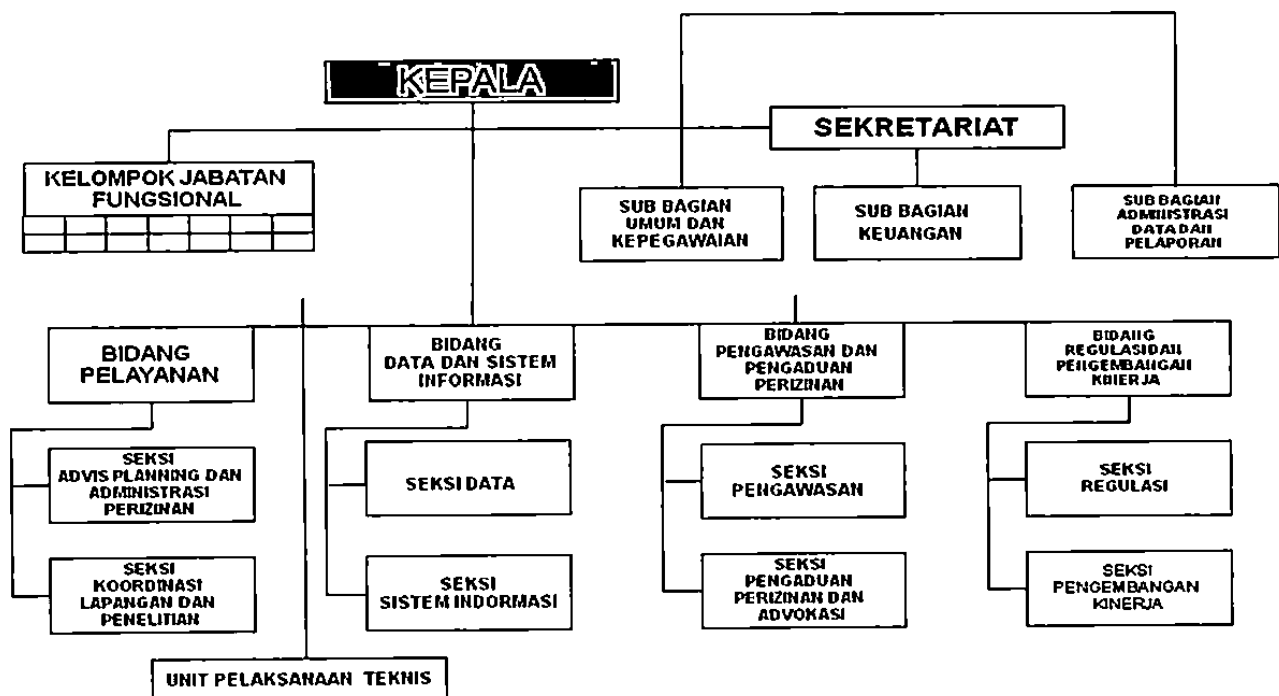
d. Bidang Pengawasan dan Pengaduan Perizinan terdiri dari :

- 1) Seksi Pengawasan;
- 2) Seksi Pengaduan Perizinan dan Advokasi.

e. Bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja, terdiri dari:

- 1) Seksi Regulasi;
- 2) Seksi Pengembangan Kinerja.
- 3) UPT;
- 4) Kelompok Jabatan Fungsional.

Sedangkan bagan struktur organisasi Dinas Perizinan setelah terbitnya Perda No. 10 Tahun 2008 adalah sebagai berikut:



Sumber: Perda Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan Dan Tugas Pokok Dinas Daerah

Gambar 2

6. Jenis Layanan

Diawal, layanan terpadu Kota Yogyakarta diwujudkan dalam bentuk UPTSA. Sifat kelembagaan yang ada berpola satu atap dengan layanan yang terwadahi meliputi Akta Catatan Sipil, Izin Gangguan, Tanda Daftar Industri, Tanda Daftar Gudang, Surat Izin Usaha Perdagangan, Izin Membangun Bangun Bangunan, Izin Penyambungan Saluran Air Limbah (SAL), Izin Penyambungan Air Hujan (SAH), In-gang, Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT), Izin Pemanfaatan Lahan, Izin Sewa Alat Berat hingga berkembang sampai dengan pelayanan advis planning.

Seiring perubahan bentuk kelembagaan menjadi dinas, pelayanan perizinan yang ditangani menjadi lebih luas. Jumlah keseluruhan perizinan di Kota Yogyakarta sebanyak 76 jenis. Sampai dengan saat ini, penyelenggaraan perizinan yang telah dilimpahkan pada Dinas Perizinan sebanyak 35 jenis layanan. Perizinan yang di satu atap dan satu pintu merupakan izin yang dibutuhkan oleh masyarakat banyak, serta perizinan yang berkaitan pada upaya memacu peningkatan dan menumbuhkembangkan usaha khususnya sektor usaha kecil dan menengah. Ditargetkan sampai dengan akhir tahun 2011 seluruh perizinan yang ada di Kota Yogyakarta sudah dapat dilayani dalam sistem satu atap dan satu pintu. Jenis perizinan yang saat

... 11. Ditangani Dinas Perizinan dan perizinan yang masih terdapat pada

dinas teknis beserta batasan jangka waktu penyelesaiannya dapat dilihat pada tabel 3 dan 4 berikut:

Tabel 3 Jenis Perizinan dan Waktu Penyelesaian Izin Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

No	Jenis Izin	Waktu Penyelesaian
1	Izin Peruntukkan lahan (IPL)	15
2	Izin Membangun Bangun Bangunan (IMBB)	20
3	Izin Penyambungan Saluran Air Hujan	13
4	Izin In-Gang	13
5	Izin Penyambungan Saluran Air Limbah	13
6	Izin Gangguan (HO)	15
7	Izin Usaha Industri dan Tanda Daftar Industri (TDI)	7
8	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	5
9	Tanda Daftar Gudang (TDG)	5
10	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	6
11	Izin Usaha Angkutan	3
12	Izin Penelitian	3
13	Izin Praktek Kerja Lapangan (PKL)	3
14	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	7
15	Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)	12
16	Izin Shooting Film, Rental VCD/LCD/CD, bioskop	5
17	Izin Usaha Hotel dan Penginapan	12
18	Izin Usaha Restoran, Rumah Makan, Tempat Makan dan Jasa Boga	12
19	Izin Usaha Rekreasi & Hiburan Umum	11
20	Izin Usaha Impresariat	11
21	Izin Usaha Perjalanan Wisata	11
22	Izin Usaha Obyek Wisata	11
23	Izin Usaha Informasi Pariwisata, Jasa Konsultan dan Jasa Promosi Pariwisata	10
24	Izin Usaha Jasa Konvenasi, Perjalanan Intensif dan Pameran	10
25	Izin Eksplorasi Air Bawah Tanah	11
26	Izin Pengeboran dan Izin Pengambilan Air Bawah Tanah	11
27	Izin Penurunan dan Izin Pengambilan Mata Air	11
28	Izin Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah	11
29	Izin Pendirian Depot Lokal	14
30	Izin Juru Bor	14
31	Izin Pendirian SPBU	7
32	Izin Pemasaran Bahan Bakar Khusus untuk mesin 2 langkah	7
33	Izin Pengumpulan dan Penyaluran Pelumas Bekas	11
34	Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Non Formal	11
35	Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja	3

Sedangkan jenis perizinan yang masih tersebar pada dinas teknis Di kota Yogyakarta waktu penyelesaiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Jenis Perizinan dan Waktu Penyelesaian Izin yang Masih Tersebar Pada Dinas Teknis Di kota Yogyakarta

No	Jenis Izin	Instansi	Waktu Penyelesaian
1	Izin Lokasi	Kantor Pertanahan	7
2	Izin Penetapan Lokasi	Kantor Pertanahan	12
3	Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT)	Kantor Pertanahan	10
4	Izin Peningkatan Pemanfaatan	Kantor Pertanahan	10
5	Penggunaan Tanah (IP3T)	Kantor Pertanahan	12
6	Izin Penyelenggaraan Reklame	Kantor Pelayanan Pajak Daerah	6
7	Izin Praktek Berkelompok Dokter	Dinas Kesehatan	5
8	Izin Praktek Berkelompok Dokter Gigi	Dinas Kesehatan	5
9	Izin Praktek Berkelompok Dokter Spesialis	Dinas Kesehatan	5
10	Izin Praktek Berkelompok Dokter Gigi Spesialis	Dinas Kesehatan	5
11	Izin Praktek Berkelompok Perawat	Dinas Kesehatan	5
12	Izin Praktek Perorangan Dokter Umum	Dinas Kesehatan	5
13	Izin Praktek Perorangan Dokter Gigi	Dinas Kesehatan	5
14	Izin Praktek Perorangan Dokter Spesialis	Dinas Kesehatan	5
15	Izin Praktek Perorangan Dokter Gigi Spesialis	Dinas Kesehatan	5
16	Izin Praktek Perorangan Perawat	Dinas Kesehatan	5
17	Izin Praktek Pengobat Tradisional	Dinas Kesehatan	6
18	Izin Praktek Bidan dan Izin Praktek Fisioterapis	Dinas Kesehatan	5
19	Izin Balai Pengobatan	Dinas Kesehatan	6
20	Izin Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA)	Dinas Kesehatan	6
21	Izin Rumah Bersalin	Dinas Kesehatan	6
22	Izin Rumah Sakit Umum	Dinas Kesehatan	10
23	Izin Usaha Toko Obat dan Izin Optikal	Dinas Kesehatan	5
25	Izin Apotik	Dinas Kesehatan	6
26	Izin Laboratorium Klinik	Dinas Kesehatan	10
27	Izin Pest Kontrol	Dinas Kesehatan	7
28	Izin Praktek Refraksionis Optisien	Dinas Kesehatan	5
30	Izin Salon Kecantikan	Dinas Kesehatan	6
31	Izin Jagal dan Izin Penjual Daging	Kantor Pertanian dan Kehewan	5
33	Izin Pengusaha Penggilingan Daging	Kantor Pertanian dan Kehewan	5
34	Izin Pengusaha Penyimpanan Daging	Kantor Pertanian dan Kehewan	5
35	Tanda Daftar Pemasok Daging	Kantor Pertanian dan Kehewan	5
36	Izin Pemakaman	Dinas Permukiman dan Prasarana Lingkungan	1
37	Izin Dispensasi Jalan	Dinas Perhubungan	3
38	Izin Penggunaan Jalan diluar Kepentingan Lalu-Lintas	Dinas Perhubungan	14
39	Izin Operasi dan Izin Insidentil	Dinas Perhubungan	3
41	Izin Temnat Khusus Parkir Milik Swasta	Dinas Perhubungan	3

permohonan di front liner, pemrosesan berkas data di backoffice hingga putusan izin dikeluarkan, ditolak atau ditangguhkan kepada pemohon. Layanan pada Dinas Perizinan terbagi atas pelayanan izin baru, legalisir, duplikat serta penerimaan dan pengaduan masyarakat. Tahapan masing-masing layanan sebagai berikut :

a. Pelayanan izin baru

- 1) Pemohon datang pada Dinas Perizinan untuk mengambil blanko permohonan. Pemohon dapat menggunakan touch screen untuk mengetahui persyaratan maupun biaya dan waktu yang dibutuhkan ataupun meminta penjelasan langsung dari petugas di bagian informasi. Disediakan pula brosur informasi yang dapat diambil oleh masyarakat guna mengetahui gambaran umum mekanisme pengajuan suatu perizinan.
- 2) Setelah aplikasi permohonan yang dilampiri persyaratan sebagaimana yang telah ditentukan diserahkan ke loket pelayanan, selanjutnya petugas pelayanan memberikan tanda terima berkas permohonan. Petugas pelayanan mencatat data pemohon dan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan. Blanko kendali sering disebut sebagai routingslip.
- 3) a. Untuk izin yang tidak memerlukan penelitian lapangan (cont. izin

Administrasi Perizinan (pada blanko kendali langsung melompat dari angka 1 menuju angka 5).

b. Untuk izin yang memerlukan penelitian lapangan :

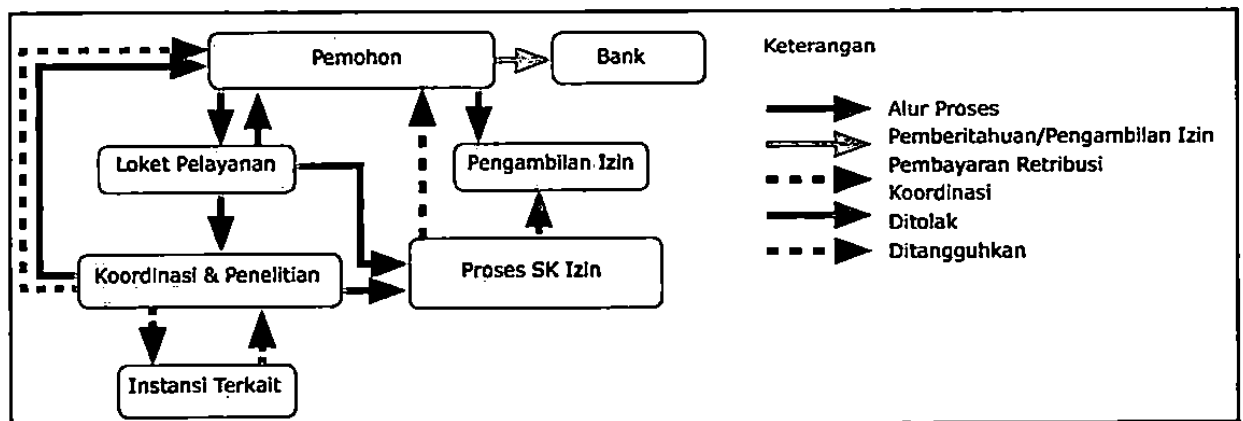
- ✓ Berkas permohonan diserahkan kepada Kepala Seksi Koordinator Penelitian Lapangan.
- ✓ Petugas/tim penelitian lapangan melakukan peninjauan ke lokasi dengan jadwal waktu penelitian lapangan diberitahukan kepada pemohon pada saat pendaftaran.
- ✓ Hasil penelitian lapangan dibuatkan berita acara hasil penelitian lapangan yang ditandatangani oleh petugas/tim penelitian lapangan dan pemohon.
- ✓ Berdasarkan hasil penelitian lapangan, Kepala Seksi Koordinator Penelitian Lapangan mengadakan rapat koordinasi dengan petugas/tim penelitian lapangan. Apabila diperlukan melibatkan dinas terkait untuk kasus yang memberikan dampak sangat luas terhadap kehidupan masyarakat. Rapat koordinasi akan menghasilkan tiga kemungkinan :
 - Permohonan ditangguhkan karena terdapat persyaratan yang harus dipenuhi yang selanjutnya akan diberitahukan kepada pemohon. Apabila persyaratan terpenuhi maka permohonan ditinjau ulang. Jika tidak terpenuhi, permohonan ditolak. Apabila diperlukan

rekomendasi, Dinas Perizinan memohonkan rekomendasi kepada dinas terkait.

- Permohonan ditolak.
 - Permohonan disetujui.
 - ✓ Kepala Seksi Koordinator dan Penelitian Lapangan menetapkan besaran retribusi perizinan berdasarkan data survei. Berkas permohonan beserta berita acara hasil penelitian dan penetapan retribusinya diserahkan kepada Kepala Seksi Administrasi Pelayanan.
- 4) Kepala Seksi Administrasi Pelayanan membuat draft surat penolakan untuk permohonan yang ditolak. Permohonan yang disetujui dibuatkan draft penetapan izin dan untuk izin yang ada retribusinya dibuatkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD). Selain itu, untuk permohonan yang disetujui dibuatkan Surat Pemberitahuan Pembayaran Retribusi dan Pengambilan Izin, kemudian setelah ditandatangani oleh Kepala Bagian Tata Usaha disampaikan kepada pemohon.
 - 5) Draft penolakan, penangguhan atau penetapan izin dan SKRD setelah dicermati dan diparaf oleh Kepala Bidang Pelayanan disampaikan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani.
 - 6) Surat penolakan atau penetapan izin dan SKRD oleh Sub Bagian Umum

- 7) Untuk surat penolakan dikirimkan kepada pemohon, sedang penetapan izin dan SKRD diserahkan kepada petugas administrasi pelayanan.
- 8) Pemohon datang ke loket pelayanan kemudian mengambil slip pembayaran retribusi dengan menunjukkan tanda bukti pengambilan/pemberitahuan.
- 9) Pemohon melakukan pembayaran retribusi di bank kemudian kembali ke loket pelayanan untuk mengambil izin dengan menyerahkan bukti pembayaran.

Rangkaian alur proses tersebut dapat dilihat pada gambar 3. Tahapan proses permohonan legalisir dokumen, yaitu :



Gambar 3
Alur Proses Layanan Perizinan Baru

- 1) Pemohon datang pada Dinas Perizinan dengan membawa surat

- 2) Setelah diteliti oleh petugas pelayanan dan dinyatakan permohonan telah lengkap dan benar, maka dibuatkan tanda terima berkas permohonan.
- 3) Petugas pelayanan mencatat data pemohon dan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan untuk diserahkan kepada bagian tata usaha.
- 4) a) Untuk izin yang tidak memerlukan penelitian lapangan, permohonan legalisir ditandatangani Kepala Bagian Tata Usaha.
b) Untuk izin yang memerlukan penelitian lapangan :
 - ✓ Berkas permohonan diserahkan kepada Kepala Seksi Koordinator Penelitian Lapangan.
 - ✓ Petugas/tim penelitian lapangan melakukan peninjauan ke lokasi. Jadwal waktu penelitian lapangan lebih dulu diberitahukan kepada pemohon.
 - ✓ Hasil peninjauan lapangan dibuatkan berita acara hasil penelitian lapangan kemudian ditandatangani petugas/tim penelitian lapangan dan pemohon.
 - ✓ Berdasarkan hasil penelitian lapangan, maka permohonan legalisir akan ditolak apabila surat izin tidak sesuai dengan kondisi yang ada atau permohonan legalisir disetujui apabila surat

✓ Berkas permohonan beserta berita acara hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Bagian Tata Usaha.

- 5) Kepala Bagian Tata Usaha membuat surat penolakan untuk permohonan yang ditolak, sedang yang disetujui ditandatangani Kepala Bagian Tata Usaha.
- 6) Kepala Bagian Tata Usaha menyampaikan surat penolakan untuk permohonan yang ditolak serta surat pemberitahuan pengambilan legalisir untuk permohonan yang disetujui kepada pemohon
- 7) Pemohon datang membawa bukti untuk mengambil legalisir.

b. Mekanisme pengurusan Izin Duplikat

Untuk mekanisme pengurusan duplikat, tahapan yang dilakukan :

- 1) Pemohon datang pada Dinas Perizinan dengan membawa surat permohonan dilengkapi persyaratan yang diserahkan kepada loket pelayanan.
- 2) Setelah diteliti oleh petugas pelayanan dan dinyatakan permohonan telah lengkap dan benar maka dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon.
- 3) Petugas pelayanan mencatat data pemohon dan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan kemudian diserahkan kepada Bidang Data dan Pengembangan

4) a. Untuk izin yang tidak memerlukan penelitian lapangan, dibuatkan draft duplikat.

b. Untuk izin yang memerlukan penelitian lapangan :

✓ Berkas permohonan diserahkan kepada Kepala Seksi Koordinator Penelitian Lapangan.

✓ Petugas/tim penelitian lapangan melakukan peninjauan ke lokasi. Jadwal waktu penelitian lapangan lebih dahulu diberitahukan kepada pemohon.

✓ Hasil peninjauan lapangan dibuatkan berita acara hasil penelitian lapangan ditandatangani petugas/tim penelitian lapangan dan pemohon.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, maka :

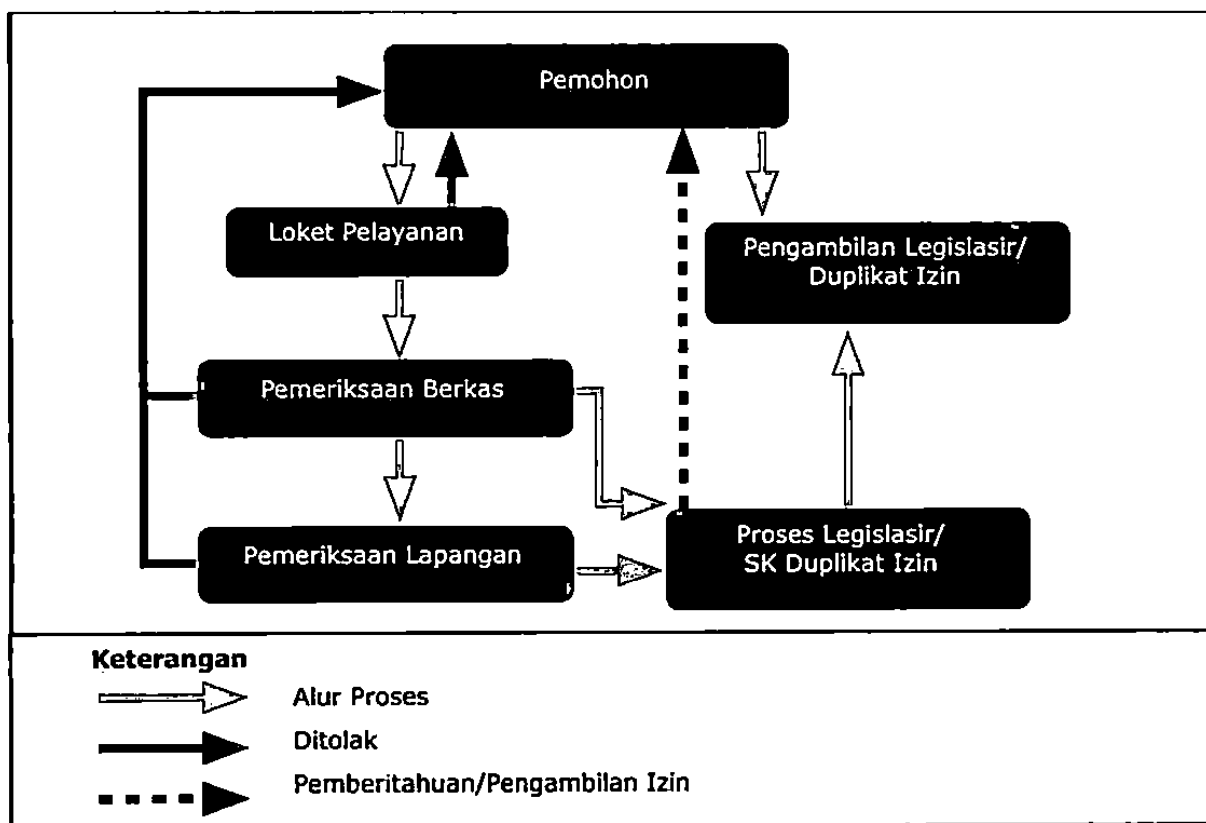
• permohonan duplikat akan ditolak apabila surat izin tidak sesuai dengan kondisi yang ada.

• permohonan duplikat disetujui apabila surat izin sesuai dengan kondisi yang ada.

✓ Berkas permohonan beserta berita acara hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Bidang Data dan Pengembangan.

5) Kepala Bidang Data dan Pengembangan membuat draft surat penolakan untuk permohonan yang ditolak sedang yang disetujui

- 6) Draft surat penolakan atau draft duplikat dimintakan pengesahan Kepala Dinas.
- 7) Kepala Bagian Tata Usaha menyampaikan surat penolakan untuk permohonan yang ditolak serta pemberitahuan pengambilan duplikat untuk permohonan yang disetujui kepada pemohon.
- 8) Pemohon datang membawa bukti untuk mengambil duplikat.



Gambar 4
Alur Proses Layanan Perizinan Duplikat

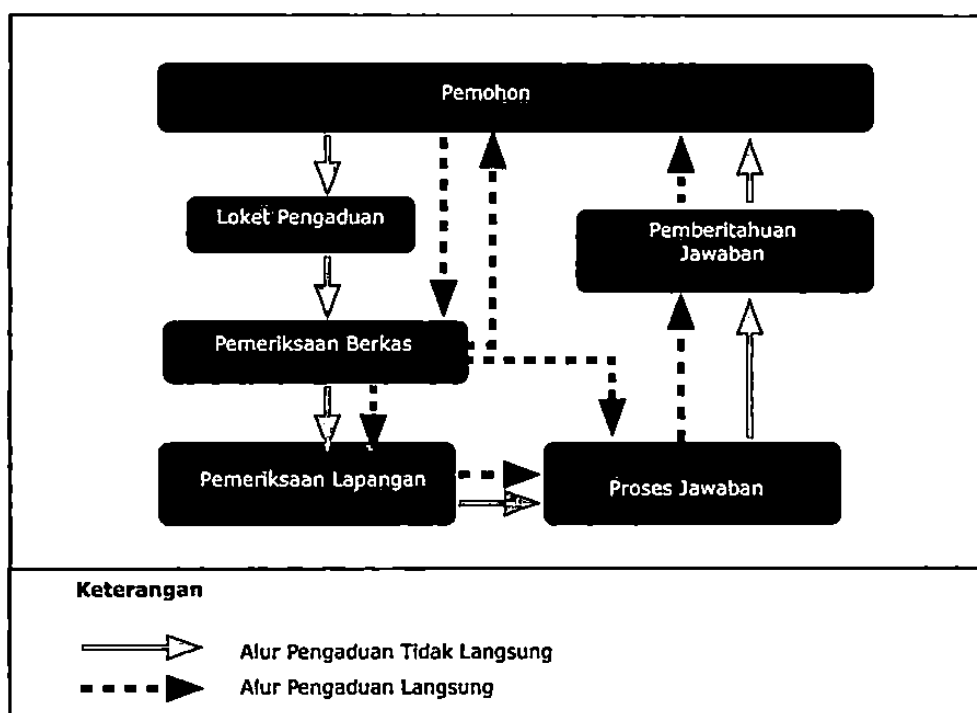
Dalam pengurusan perizinan, pimpinan daerah maupun pimpinan dinas menyadari kemungkinan adanya ketidakpuasan yang muncul dari masyarakat atas layanan yang diberikan pada saat pengajuan sampai dengan

proses saat pengambilan putusan permohonan yang diajukan, pemohon diminta untuk mengisi kuesioner kepuasan layanan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Perizinan dalam meningkatkan kualitas layanannya secara keseluruhan. Disamping itu, Dinas Perizinan juga membuka diri terhadap saran maupun kritik dari masyarakat. Saran maupun kritik dapat disampaikan langsung pada Bidang Sistem Informasi dan Pengaduan Dinas Perizinan. Media lain yang dapat dipergunakan yaitu surat, touchsreen, internet (perizinan@kpk.go.id), kotak saran ataupun melalui Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta (UPIK) yang berlokasi diareal gedung Dinas Perizinan. Khusus untuk aduan yang berasal dari UPIK harus mendapatkan respon maksimum 2X24 jam.

8. Media Pengaduan

Secara singkat, mekanisme penanganan atas aduan yang disampaikan yaitu seluruh pengaduan yang diterima direkap oleh Sub Bagian Umum kemudian disampaikan pada Bidang Sistem Informasi dan Pengaduan. Khusus untuk aduan yang disampaikan melalui *touch screen* dan lisan dicatat oleh Kepala Seksi Pengaduan dan Advokasi. Untuk tiap pengaduan disampaikan pada Kepala Dinas untuk dimohonkan disposisi. Apabila permasalahan yang dihadapi kompleks dan memerlukan kajian maka diadakan rapat koordinasi dan peninjauan lokasi. Lebih jelasnya alur proses

..... pengaduan terdapat pada gambar berikut:



Gambar 5
Alur Proses Pengaduan

9. Tujuan Dibentuknya Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Dinas perizinan dibentuk untuk memperbaiki suatu pelayanan yang kurang baik serta agar memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam melakukan perizinan dan menerima pelayanan. Tujuan dibentuknya dinas perizinan ialah (Profil Dinas Perijinan Kota Yogyakarta, 2012):

- a. Tidak adanya overlapping Pelayanan izin yang sama dari beberapa instansi;
- b. Keterpaduan persyaratan dalam pelayanan izin;
- c. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah;
- d. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah

- e. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- f. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
- g. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

10. Dasar Hukum Dibentuknya Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Dasar hukum dibentuknya dinas perizinan kota Yogyakarta berdasarkan Profil Dinas Perijinan Kota Yogyakarta (2012) adalah sebagai berikut:

- a. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan Dan Tugas Pokok Dinas Daerah.
- b. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 Tentang Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
- c. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta
- d. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2011 Tentang Penetapan Persyaratan Perizinan dan Waktu Pelayanan
- e. Keputusan Ka. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor 46/KEP/DINZIN/2011 tentang Penetapan Bentuk Format Dan Isi Formulir Permohonan Keputusan Izin Surat Izin Dan Tanda Daftar

f. Keputusan Ka. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor 7/KEP/DINZIN/2011 tentang Penetapan Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

g. Keputusan Ka. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor 48/KEP/DINZIN/2011 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Ka. Dinas Perizinan kepada Pejabat Struktural Eselon III Di Dinas Perizinan Untuk Menandatangani Perizinan

11. Kedudukan, Fungsi dan Tugas Perizinan Kota Yogyakarta

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2005 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perizinan, kedudukan Dinas Perizinan tertuang dalam pasal 3. Sedangkan fungsi Dinas Perizinan diatur dalam pasal 4 dan tugasnya diatur dalam pasal 5.

a. Kedudukan

Kedudukan dinas perizinan Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- 1) Dinas Perizinan adalah unsur pelaksana Pemerintah Kota Yogyakarta di bidang perizinan.
- 2) Dinas Perizinan dipimpin oleh seorang kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- 3) Kepala Dinas sebagaimana dimaksud pada butir (2) diangkat dan

b. Fungsi

Fungsi dari dinas perizinan Kota Yogyakarta adalah melaksanakan sebagian kewenangan dalam bidang perizinan

c. Tugas

Tugas dari dinas perizinan Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan dan merencanakan kebijakan teknis di bidang perizinan.
- 2) Melaksanakan pembinaan, pemberian dan pembatalan perizinan.
- 3) Menyelenggarakan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya.
- 4) Melaksanakan Pengawasan dan Penyelesaian Pengaduan Perizinan
- 5) Melaksanakan Pengelolaan Data dan Sistem Informasi
- 6) Melaksanakan Pengkajian perizinan/regulasi dan Pengembangan kinerja
- 7) Melaksanakan pemungutan retribusi sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- 8) Melaksanakan koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas di bidang perizinan.
- 9) Melaksanakan Ketatausahaan Dinas

12. Kewenangan Dinas Peizinan

- a. Pemberian Izin
- b. Penolakan Izin
- c. Pencabutan Izin
- d. Legalisasi Izin

e. Duplikat Izin

f. Pengawasan Izin

13. Visi, Misi dan Motto Dinas Perizinan

a. Visi

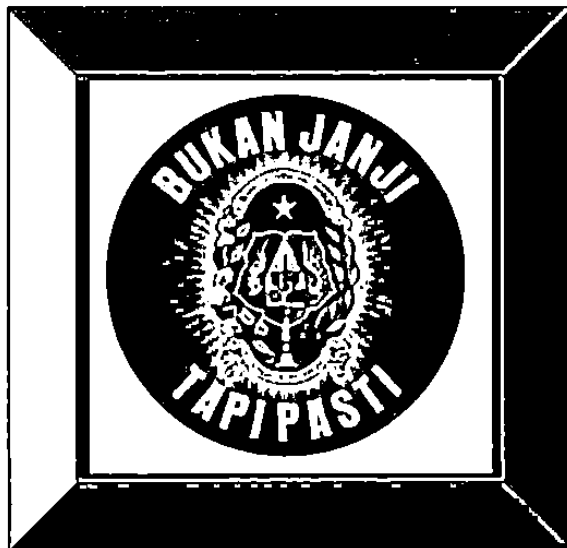
“Terwujudnya Pelayanan Yang Pasti Dalam Biaya , Waktu, Persyaratan dan Akuntabel di bidang Perizinan“

b. Misi

Untuk Mewujudkan Visi Tersebut Dinas Perizinan Mempunyai Misi :

- 1) Mewujudkan Pelayanan Internal;
- 2) Meningkatkan SDM yang Berkualitas;
- 3) Melaksanakan Pelayanan Perizinan sesuai dengan kewenangannya;
- 4) Melaksanakan Pengawasan dan penyelesaian pengaduan perizinan serta advokasi;
- 5) Melaksanakan Pengelolaan Data dan Sistem Informasi;
- 6) Melaksanakan Regulasi perizinan/kegiatan dan pengembangan

c. Motto



Gambar 6
Motto Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Motto dari dinas perijinan kota Yogyakarta adalah “Bukan Janji Tapi Pasti”.

Arti dari moto tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Pasti Dalam Biaya
- 2) Pasti Dalam Waktu
- 3) Pasti Dalam Syarat
- 4) Pasti Ditolak
- 5) Pasti Terbit Ijin

14. Cakupan Pelayanan Perizinan

Cakupan pelayanan perizinan Kota Yogyakarta mencakup beberapa hal

a. Sosialisasi

Sosialisasi dinas perizinan Kota Yogyakarta dilakukan dengan beberapa media berikut:

- 1) Dialog interaktif melalui televisi dan radio
- 2) Lilet dan Buku
- 3) Papan pengumuman atau informasi
- 4) Layar sentuh Informasi di dinas perizinan
- 5) Pameran Pembangunan/Sekaten
- 6) KIP (kontak informasi perizinan) 0274 290274
- 7) Sub Domain: www.perizinan.jogjakota.go.id

b. Advice Planning

Keterangan tata ruang kota dan syarat-syarat yang berhubungan dengan tata ruang kota. Setiap Pemohon IMBB wajib meminta *Advice Planning*. *Advice planning* dapat digunakan sebagai suatu pedoman untuk