

## **ANALISIS PERBANDINGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ( SOP ) PELAYANAN PERIZINAN PADA UNIT PELAYANAN TERPADU DAN BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA SAMARINDA**

**Muhammad Ridho Juniawan<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perbandingan standar operasional prosedur (SOP) dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) serta implikasi dari SOP UPT dan BPPTS. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Perbandingan Mekanisme antara Unit Pelayanan Terpadu (UPT) dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) memiliki persamaan yaitu adanya pemohon yang datang untuk melakukan pengajuan, pemohon mengajukan blangko permohonan, pemohon menyerahkan berkas untuk di cek oleh petugas lengkap atau tidak. Sedangkan perbedaan terletak pada berkas yang telah disiapkan oleh pemohon pada UPT akan dibagikan ke instansi terkait, sedangkan di BPPTSP akan diberikan ke Tim Lapangan untuk di tinjau sehingga mekanisme langsung inilah yang menjadikan BPPTSP menjadi lebih cepat dalam proses pengecekan di lapangan. Perbandingan biaya tidak terlalu banyak hanya ditambahkan pada pembagian pembayaran berdasarkan kawasan usaha dan berdasarkan perbedaan waktu penyelesaian perizinan UPT dan BPPTSP lebih memenuhi target dalam kecepatan penyelesaian perizinan, hal ini berhubungan dengan berubahnya mekanisme prosedur kerja BPPTSP yang sekarang langsung satu pintu pelayanan.*

*Implikasi dari SOP UPT dan BPPTS yaitu adanya peningkatan pendapatan, yang artinya BPPTSP berhasil memberikan kontribusi pendapatan yang baik, implikasi terhadap pelayanan juga semakin baik karena BPPTSP mampu memberikan yang terbaik untuk pemohon atau masyarakat, hal ini juga berimplikasi terhadap efisiensi waktu dalam menyelesaikan perizinan yang BPPTSP dilakukan tidak lebih dari 5 hari kerja. Lalu implikasi terhadap komitmen dan konsistensi hubungan komitmen dan konsistensi pegawai menghasilkan bentuk kerjasama yang baik dan profesional yang menghasilkan hasil kerja yang maksimal dan sesuai dengan apa yang menjadi visi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda.*

**Kata Kunci:** *Perbandingan, Standar Operasional Prosedur UPT, BPPTSP, Samarinda*

---

<sup>1</sup> Materi artikel ini berasal dari skripsi yang ditulis oleh pengarang (Muhamad Ridho Juniawan), Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman). Email: mrjridho@yahoo.co.id

## Pendahuluan

Salah satu tujuan diterapkannya kebijakan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah daerah kepada warga masyarakatnya. Pelayanan publik adalah pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar atau hak-hak dasar warga negara (publik). Pembukaan UUD 1945 mengamanatkan hal tersebut. Ketiadaan atau kurang memadainya pelayanan publik akan mengakibatkan tidak terpenuhinya hak asasi manusia oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik harus diberikan pada setiap warga negara, baik yang kaya maupun miskin, baik yang berada dipusat kemajuan maupun daerah terbelakang, baik yang mendatangkan keuntungan atau membutuhkan subsidi. Karena itu negara harus mengambil peranan dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Setiap warga negara berhak mendapat pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Pemerintah wajib melindungi setiap warga negaranya dan memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan publik dengan layak. Karena itu pemerintah perlu mengatur hubungan antara warga negara, sebagai konsumen pelayanan publik, dengan penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah wajib melindungi konsumen pelayanan publik untuk memperoleh hak-haknya. Namun, hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan public di Indonesia. Disamping itu, ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“, dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya peningkatan ekonomi yang lamban dan pada tahapan tertentu dapat merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Survei yang dilakukan *The Political and Economic Risk Consultacy Ltd*, Indonesia menduduki peringkat kedua terburuk dalam hal birokrasi berinvestasi. Hasil liputan dari Kompas, 26 Mei 2008 ini melaporkan pula survei yang dilakukan oleh *The Political and Economic Risk Consultacy Ltd*. menunjukkan bahwa berinvestasi di Indonesia harus melalui prosedur yang panjang sehingga membutuhkan dana dan biaya yang besar. Indonesia hanya lebih baik dari India, India dinilai sebagai negara dengan birokrasi terburuk dengan nilai 8,95, sedangkan Indonesia memperoleh nilai 8,20. Sementara Singapura menjadi negara dengan birokrasi terbaik dengan nilai 2,20, diikuti Hongkong dengan nilai 3,10.

Sebagaimana yang termaktub di dalam penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa

daerah diberikan hak untuk mendapatkan sumber keuangan yang antara lain berupa : kepastian tersedianya pendanaan dari pemerintah sesuai dengan usulan pemerintah yang diserahkan; kewenangan memungut dan mendayagunakan pajak dan retribusi daerah dan hak untuk mendapatkan hasil bagi dari sumber-sumber daya nasional yang berada di daerah dan dana perimbangan lainnya; hak untuk mengelola kekayaan daerah dan mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah serta sumber-sumber pembiayaan.

Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat tergantung pada kemampuan keuangan daerah (PAD), sumber daya manusia yang dimiliki daerah, serta kemampuan daerah untuk mengembangkan segenap potensi yang ada. Pelaksanaan otonomi daerah di beberapa daerah telah diwarnai oleh kecenderungan Pemerintah Daerah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dengan cara membuat Peraturan Daerah yang berisi pembebanan pajak-pajak daerah. Kebijakan untuk menaikkan PAD bisa berakibat kontra produktif karena yang terjadi bukan PAD yang meningkat, akan tetapi justru mendorong para pengusaha memindahkan lokasi usahanya ke daerah lain yang lebih menjanjikan. Pemerintah daerah harus berhati-hati dalam mengeluarkan Peraturan Daerah tentang pajak daerah, sehingga pelarian modal ke daerah lain dapat dihindari, dan harus berusaha memberikan berbagai kemudahan dan pelayanan untuk menarik investor menanamkan modal di daerahnya. (Diambil dari <http://www.pu.go.id/itjen/buletin/3031otoda.htm>-diakses tanggal 6 Juli 2013).

Demikian pula diungkapkan oleh Suwiti (2004:65) bahwa pelayanan publik dalam otonomi daerah akan memancing investor untuk menanamkan modalnya di daerah. Pelayanan prima, cepat, tepat, mudah, murah, dan tidak berbelit-belit sangat dibutuhkan dunia usaha. Standard pelayanan perlu disusun bagi setiap instansi di daerah khususnya yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peraturan Daerah mengenai pajak daerah, perizinan perlu disusun dengan hati-hati agar terhindar dari pelarian modal investor dari satu daerah ke daerah lain.

Dengan demikian untuk focus pada pengoptimalan pelayanan, maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk meneliti atau menganalisis perbandingan pelayanan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan perizinan pada unit pelayanan terpadu dan badan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di kota Samarinda, diharapkan dapat menggiring opini masyarakat ke arah yang lebih positif, sebab upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan masih saja diwarnai opini yang negatif dari masyarakat.

### **Rumusan Masalah**

Berangkat dari berbagai masalah yang telah teridentifikasi tersebut diatas maka pertanyaan penelitian yang penulis sampaikan adalah:

- a. Bagaimana perbandingan standar operasional prosedur (SOP) unit pelayanan terpadu dan badan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan pelaksanaannya di kota Samarinda ?
- b. Bagaimana implikasi dari SOP UPT dan BPPTSP di Kota Samarinda ?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005:67) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasai jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka

### ***Standar Operasional Prosedur***

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional, Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. Standarisasi adalah proses merumuskan, menetapkan, menerapkan dan merevisi standar yang dilaksanakan secara tertib dan bekerjasama dengan semua pihak.

### ***SOP Unit Pelayanan Terpadu***

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir(2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

### ***SOP Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu***

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang penanaman modal merupakan kebijakan yang diperintahkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2007 tentang Penanaman Modal. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, PTSP dimaksudkan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanaman modal.

### ***Standar Operasional Prosedur (SOP) Unit Pelayanan Terpadu dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda***

Berdasarkan focus penelitian bahwa perbandingan SOP antara UPT dan BPTSP berdasarkan dasar hukum, persyaratan untuk perizinan, mekanisme atau alur perizinan, biaya atau retribusi serta waktu untuk penyelesaian izin, sedangkan implikasi dari perbedaan SOP UPT dan BPPTSP antara lain pendapatan, pelayanan, efisiensi waktu dan rekomendasi. Hal inilah yang menjadikan penulis ingin menganalisis dan membahas tentang perbandingan yang akan diteliti untuk menghasilkan jawaban-jawaban yang diperlukan.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan maksud untuk mengetahui dan mendeskripsikan analisis perbandingan pelayanan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan perizinan pada unit pelayanan terpadu dan badan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di kota Samarinda.

Pemilihan metode dan pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa penelitian ini untuk mendeskripsikan keadaan dan fenomena apa adanya sesuai dengan data-data dan fakta yang diperoleh dengan jelas di lokasi penelitian secara sistematis.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian sangat penting sebagai sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian. Fokus penelitian yang ditetapkan tersebut mengacu kepada perumusan masalah dan tujuan penelitian. Dengan mengacu pada perumusan masalah penelitian, maka fokus penelitian yang ditetapkan meliputi persyaratan, mekanisme, biaya/retribusi serta waktu penyelesaian izin, serta menghasilkan implikasi antara lain pendapatan, pelayanan, efisiensi dan komitmen dan konsistensi pegawai.

## **Hasil Penelitian**

### ***1. Perbandingan Persyaratan UPT & BPPTSP***

Beberapa hal diatas yang membedakan dengan jelas bahwa persyaratan di BPPTSP lebih rinci dan detail, hal ini di karenakan adanya perbaikan untuk masa depan perekonomian dan pembangunan untuk kota Samarinda. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel 4.1 dibawah ini :

**Tabel 4.1****Perbandingan Persyaratan UPT dan BPPTSP Kota Samarinda**

Unit Pelayanan Terpadu (UPT)	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP)
1. Surat Permohonan	1. 1.Permohonan tertulis kepada Kepala BPPTSP dengan dibubuhi Materai Rp. 6.000.-
2. Photo Copy KTP	2. Foto Copy KTP yang masih berlaku
3. Surat Tanah Tempat Usaha atau Surat Perjanjian Tempat Usaha	3. Foto Copy Bukti Pembayaran PBB tahun terakhir
4. Akta Pendirian Badan Usaha	4. Skets Lokasi yang diketahui oleh Camat
5. Pas Photo terbaru ukuran 3×4 sebanyak 2 (dua) Lembar	5. Pasphoto berwarna 3x4 sebanyak 2 lembar
6. Surat Rekomendasi dari Camat	6. Akte pendirian perusahaan bagi yang berbadan hokum
7. Materai Rp.6.000. 2 (dua ) Lembar	7. Bukti pembayaran Reklame
8. Tanda Lunas pembayaran PBB tahun Terakhir	8. Anggaran dasar yang sudah disahkan oleh koperasi
	9. Foto Copy izin mendirikan bangunan
	10.Persetujuan pemilik rumah/tanah atau tetangga sekitarnya terhadap usaha yang akan dilaksanakan dengan diketahui oleh pejabat setempat.
	11.SPPL/UKL-UP/AMDAL Bagi Jenis Kegiatan yang diwajibkan
	12.Berita Acara TIM Teknis
	13.Map Biasa 2 buah

*Sumber : Dinas BPPTSP Kota Samarinda 2013*

Pada Tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa perbandingan Persyaratan pengajuan Izin antara UPT dan BPPTSP memiliki perbedaan yang cukup banyak. Di UPT dan BPPTSP memiliki persamaan adanya surat permohonan penulis, lalu foto copy KTP yang berlaku, Surat Tanah dan Akte pendirian usaha baru, surat rekomendasi dari Kecamatan, bukti lunas pembayaran PBB dan Materai.

Sedangkan perbedaannya adanya skets lokasi yang diketahui oleh camat, bukti pembayaran reklame, anggaran dasar, persetujuan pemilik rumah/tanah dan tetangga, SPPL/UKL-UP/AMDAL atau pernyataan kesanggupan dari penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan untuk melakukan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup atas dampak lingkungan hidup dari usaha dan/atau kegiatannya dan berita acara tim teknis dari BPPTSP.

## **2. Perbandingan Mekanisme UPT dan BPPTSP**

Menurut pengamatan penulis peraturan tata cara pengajuan permohonan pembuatan izin telah diterapkan, kejelasan prosedur pada BPPTSP sudah cukup jelas, masyarakat atau pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat langsung datang ke BPPTSP khususnya pada Loker 1 yang merupakan loket pelayanan

IMB yang berada di daerah jalan Basuki Rahmat No. 78 Samarinda lantai satu untuk mengambil Formulir pembuatan IMB/SIUP/SITU yang telah disediakan, apabila masyarakat tidak jelas dapat langsung menanyakan kepada petugas Loker yang bertugas. Apabila sudah jelas pemohon dapat mengajukan permohonan surat IMB/SIUP/SITU di BPPTSP pada Loker IMB/SIUP/SITU dengan menyertakan persyaratan yang telah ditentukan, kemudian bila berkas sudah masuk dilakukan pengecekan ulang oleh petugas IMB/SIUP/SITU untuk memastikan kelengkapan berkas tersebut, pemohon harus melengkapi persyaratan yang dilampirkan jika berkas yang masuk tidak lengkap maka akan menjadi salah satu faktor keterlambatan penerbitan surat IMB/SIUP/SITU.

IMB/SIUP/SITU tidak saja ditujukan pada masyarakat yang ingin mendirikan bangunan atau izin usaha, tetapi juga diperuntukan bagi masyarakat yang sudah mendirikan rumah tetapi belum memiliki IMB/SIUP/SITU dan perpanjangan usaha, untuk mengatasi masalah ini masyarakat yang ingin memiliki legalitas yang sah atas rumahnya maka masyarakat dapat mengurus IMB/SIUP/SITU Pemutihan. Perbandingan mekanisme antara UPT dan BPPTSP dalam dilihat dalam tabel 4.2 berikut ini

**Tabel 4.2**  
**Perbandingan Mekanisme UPT dan BPPTSP**

Mekanisme UPT	Mekanisme BPPTSP
1. Pemohon ke UPT	1. Pemohon ke UPT
2. Pemohon Mengambil Blangko dan mengisinya	2. Pemohon Mengambil Blangko dan mengisinya
3. Pemohon menyerahkan berkas	3. Pemohon menyerahkan berkas ke loket
4. Berkas di proses oleh administrasi	4. Petugas Loker akan memeriksa berkas pemohon, Bila lengkap maka akan masuk ke Tim Tehnis Lapangan, bila tidak, akan dikembalikan kepemohon
5. Administrasi memberikan berkas ke instansi – instansi terkait sesuai permohonan	5. Bila tidak ada masalah, maka administrasi akan menetapkan retribusi dan pembayaran dan dilakukan proses pencetakan izin
6. Berkas akan kembali ke UPT untuk diberikan ke pemohon	6. Draft dan persetujuan oleh Kabid pendataan dan Penetapan dan Kabid Pelayanan Perizinan. Dan pencetakan izin
	7. Surat izin ditandatangani oleh Kepala BPPTSP
	8. Surat izin dapat diambil diloker sesuai dengan lamanya proses yang ditetapkan

*Sumber : Dinas BPPTSP Kota Samarinda*

Perbandingan Mekanisme anatar UPT dan BPPTSP memiliki persamaan yaitu adanya pemohon yang datang untuk melakukan pengajuan, pemohon mengajukan blangko permohonan, pemohon menyerahkan berkas untuk di cek oleh petugas lengkap atau tidak.

Sedangkan perbedaan terletak pada berkas yang telah disiapkan oleh pemohon pada UPT akan dibagikan ke instansi terkait, sedangkan di BPPTSP akan diberikan ke Tim Lapangan untuk di tinjau sehingga mekanisme langsung inilah yang menjadikan BPPTSP menjadi lebih cepat dalam proses pengecekan di lapangan.

### 3. Perbandingan Biaya / Retribusi UPT dan BPPTSP

Perbandingan biaya dan Retribusi UPT dan BPPTSP dapat dilihat dalam table 4.3 yang memberikan gambaran bagaimana perbedaan biaya dan tarif yang ditentukan oleh Dinas Pelayanan Perizinan Kota Samarinda. Pada UPT biaya berdasarkan luas bangunan sedangkan di BPPTSP untuk IMB bertambahnya biaya berdasarkan ruang tempat usaha. Pemohon mengajukan ijin berdasarkan wilayah kawasan pergudangan, kawasan pariwisata, kawasan perdagangan atau kawasan industri kecil yang telah diatur dalam persyaratan pengajuan, selain itu di UPT tidak adanya retribusi berdasarkan dasar bangunan induk atau non induk, tetapi di BPPTSP terdapat harga retribusi berdasarkan bangunan. Perbandingan biaya retribusi dapat dilihat dalam Tabel 4.3 dibawah ini :

**Tabel 4.3**  
**Perbandingan Harga Biaya Retribusi UPT dan BPPTSP**

No	Retribusi UPT		Retribusi BPPTSP	
1.	Perdagangan	$0 - 1.000 \text{ m}^2 = 11.000$	Perdagangan	$0 - 1.000 \text{ m}^2 = 11.000$
2	Pariwisata	$0 - 1.000 \text{ m}^2 = 11.000$	Pariwisata	$0 - 1.000 \text{ m}^2 = 11.000$
3	Pergudangan	$0 - 1.000 \text{ m}^2 = 7.000$	Pergudangan	$0 - 1.000 \text{ m}^2 = 7.000$
4	Industri	$0 - 1.000 \text{ m}^2 = 7.000$	Industri	$0 - 1.000 \text{ m}^2 = 7.000$
5	Lain-lain (yang berbadan hukum diluar perdagangan, industry dan pariwisata)	$0 - 1.000 \text{ m}^2 = 800.000$	Lain-lain (yang berbadan hukum diluar perdagangan, industri dan pariwisata)	$0 - 1.000 \text{ m}^2 = 800.000$
6			Untuk luasan ruang tempat usaha ditetapkan minimal a. Kawasan Perdagangan b. Kawasan Pariwisata c. Kawasan Pergudangan d. Kawasan Industri Kecil	$35 \text{ m}^2 - 250 \text{ m}^2 = 225.000 - 1.250.000$

Sumber : Dinas BPPTSP Kota Samarinda

Perbandingan biaya tarif dan retribusi di dalam tabel 4.10 diatas adanya perbandingan yang signifikan yaitu adanya di BPPTSP penambahan biaya retribusi untuk luasan ruang tempat usaha untuk kawasan perdagangan, kawasan pariwisata, kawasan pergudangan dan kawasan industry kecil dengan perhitungan 35 m<sup>2</sup> hingga 250 m<sup>2</sup> mencapai nilai 225.000 sampai 1.250.000.

Hal inilah yang paling terlihat berbeda dalam perbandingan tarif dan retribusi antara UPT dan BPPTSP sehingga jelas adanya tambahan biaya yang harus dibayarkan oleh pemohon dimana izin usaha akan didirikan di Kota Samarinda.

#### **4. Perbandingan Waktu Penyelesaian Izin UPT dan BPPTSP Kota Samarinda**

Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan tidak berbelit-belit, maka dibutuhkan keterbukaan informasi tentang standar waktu penyelesaian pengurusan izin agar masyarakat yang mengurus surat izin dapat mengetahui waktu penyelesaian surat izin yang sedang diurus. Perbandingan waktu penyelesaian dapat dilihat dalam tabel 4.4 dibawah ini :

**Tabel 4.4**  
**Perbandingan Waktu Penyelesaian Perizinan**

No	Keterangan	Waktu penyelesaian	
		UPT	BPPTSP
1	Akte Kelahiran	15-45 Hari	5 Hari
2	IMB	30-60 Hari	20 Hari
3	SITU / HO	30-60 Hari	7 Hari
4	STU	15-45 Hari	7 Hari
5	SIUP / TDP	30-60 Hari	6 Hari
6	Reklame	15-30 Hari	10 Hari
7	SIUAKB	30-60 Hari	10 Hari
8	Izin Lahan		15 Hari
9	Izin Pendirian SPBU		10 Hari

*Sumber : Dinas BPPTSP Kota Samarinda*

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa perbandingan waktu penyelesaian antara UPT dan BPPTSP sangat jauh berbeda. Pada UPT dari 15 hingga 60 hari masa kerja penyelesaian hanya diselesaikan oleh BPPTSP dalam waktu 5 hingga 20 hari kerja. Sehingga membuat cepatnya proses waktu penyelesaian permohonan pengejuan izin usaha di Kota Samarinda.

#### **5. Implikasi Perbandingan SOP UPT dan BPPTSP**

##### **a. Implikasi Pendapatan UPT dan BPPTSP**

Penulis mengambil kesimpulan bahwa pengaruh yang paling besar dalam perbaikan pelayanan dari UPT menjadi BPPTSP adalah nilai pendapatan Pemerintah Kota yang meningkat. Secara bertahap BPPTSP memperbaiki kekurangan pelayanan agar masyarakat menjadi nyaman dan mudah dalam melakukan pengajuan izin.

Pendapatan UPT sejak tahun 2003 hingga tahun 2006 terdapat di tabel 4.5 dibawah ini :

**Tabel 4.5**  
**Pendapatan UPT dalam hitungan Jutaan Rupiah**

No	Keterangan	2003	2004	2005	2006
1	Akta Kelahiran	-	288	222	306
2	IMB	2.483	1.759	2.805	2.115
3	SITU	2.303	2.107	2.592	3.565
4	SIU	38	114	273	292
5	SIUP	1.115	1.331	2.059	2.506
6	TDP	1.031	1.323	1.685	1.927
7	SIUAKB	-	1.497	1.519	2.059
8	REKLAME	-	-	5.335	391
Jumlah		6.790	8.419	16.490	13.161

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah 2013

Dari tabel 4.5 dapat dilihat bahwa dari tahun 2003 – 2006 mengalami peningkatan dari 6.790 juta sampai 13.161 juta, peningkatan pendapatan perizinan di UPT semakin meningkat setelah adanya perubahan UPT menjadi BPPTSP, terlampir pada lampiran RKAP SKPD TAHUN 2013, Pendapatan Asli Daerah dari BPPTSP sebesar 27.500.000.000 hal ini menunjukkan semakin besarnya hasil yang didapat oleh pemerintah daerah dari BPPTSP kota Samarinda. Hal ini dapat di lihat dalam tabel 4.6 dibawah ini :

**Tabel 4.6**  
**Pendapatan BPPTSP Dalam Hitungan Jutaan Rupiah**

No	Tahun			
	2010	2011	2012	2013
1	Rp. 4.957.500.700,12	Rp. 5.850.198.726,11	Rp. 9.750.777.547	Rp. 27.500.000.000

Sumber : RKAP SKPD Tahunan

Peningkatan sejak tahun 2010 ke tahun 2011 mencapai 2.5 %, sedangkan tahun 2011 – 2012 meningkat naik hingga 47% dan di tahun 2012-2013 meningkat hingga 100%. Peningkatan ini menjadikan alasan bahwa perbaikan dalam pelayanan di instansi pemerintahan akan menumbuhkan perekonomian yang sangat baik.

b. Implikasi Terhadap Pelayanan UPT dan BPPTSP

Prosedur pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat pengguna layanan dan proses pelayanan perizinan dilakukan berdasarkan tata urutan dan hanya melibatkan personel yang telah ditetapkan. Tapi tidak menutup kemungkinan masih ada

keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan yang masih berbelit-belit. Hal ini terbukti adanya keluhan tentang persyaratan administrasi yang banyak

c. Implikasi Terhadap Efisiensi Waktu UPT dan BPPTSP

Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dalam pengurusan izin cukup baik, cepat dan tepat. Karena kantor ini memiliki komitmen pelayanan yang wajib dijalankan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif. Meskipun ada masyarakat yang mengeluh tentang kecepatan dan ketepatan pelayanan yang masih lama. Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan tidak berbelit-belit, maka dibutuhkan keterbukaan informasi tentang standar waktu penyelesaian pengurusan izin agar masyarakat yang mengurus surat izin dapat mengetahui waktu penyelesaian surat izin yang sedang diurus. Berikut penuturan beberapa informan tentang kepastian waktu penyelesaian pelayanan telah diinformasikan oleh pegawai.

Pelayanan Perizinan Kantor Pelayanan Perizinan (BBPTSP) Kota Samarinda dapat dikatakan efektif, dilihat dari Indikator efisiensi dalam pelayanan dari waktu pelayanan. Hal ini dapat dilihat waktu pelayanan belum sesuai dengan standar waktu yang ada dan masih ada keluhan tentang kepastian waktu penyelesaian pelayanan perizinan.

d. Implikasi Komitmen dan Konsistensi Pegawai UPT dan BPPTSP

Sepanjang pengamatan diketahuibahwa hubungan komitmen dan konsistensi pegawai menghasilkan bentuk kerjasama yang baik dan profesional yang menghasilkan hasil kerja yang maksimal dan sesuai dengan apa yang menjadi visi Badan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) yaitu Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang Prima, Dalam Rangka Mewujudkan Kota Samarinda menjadi lebih baik.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan tentang perbandingan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) UPT ke BPPTSP dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran perbandingan tentang persyaratan dari UPT ke BPPTSP bertambah menjadi lebih detail dan rinci, hal ini agar tertibnya administrasi. Dengan adanya tambahan persyaratan di BPPTSP maka berkas-berkas yang diajukan oleh pemohon melalui pemeriksaan dalam melengkapi persyaratan pengajuan izin seperti berkas persyaratan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), denah bangunan, jalan, layout sekitar serta perencanaan *drainase* membuat proses pengecekan di lapangan memberikan hasil yang lebih baik dan dapat dipertanggung jawabkan.
2. Pelaksanaan mekanisme kerja dari UPT ke BPPTSP disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan tahun 2011 yang berisikan bahwa di BPPTSP

berkas yang telah diterima di loket akan diproses langsung oleh tim teknis lapangan yang akan langsung memeriksa kebenaran berkas pemohon.

3. Berkenaan dengan perbandingan biaya dan retribusi bangunan di UPT dan BPPTSP dibagi berdasarkan pengajuan izin kawasan usaha yang terbagi menjadi 4 yaitu kawasan pergudangan, kawasan pariwisata, kawasan perdagangan atau kawasan industri kecil.
4. Dalam hal perbandingan waktu penyelesaian perizinan UPT dan BPPTSP sangat berbeda. Hal ini berhubungan dengan mekanisme kerja BPPTSP yang sudah 1 loket untuk semua pelayanan dan pemeriksaan berkas langsung dari Tim Teknis. Karena hal inilah waktu penyelesaian izin dari 45-60 hari di UPT menjadi 15-20 hari kerja di BPPTSP.
5. Berdasarkan implikasi dari perbandingan UPT dan BPPTSP tentang pendapatan maka menghasilkan peningkatan berdasarkan dari cepatnya penyelesaian izin dan terperinci biaya yang telah membantu meningkatkan di Badan Perizinan hal ini terdapat dalam lampiran RKAP BPPTSP tahun 2013 yang mencapai Rp. 27.500.000.000, sedangkan UPT pada tahun 2006 Rp. 13.161.000.
6. Sedangkan implikasi terhadap pelayanan hasil dari besarnya pengaruh penyelesaian izin di BPPTSP sehingga pelayanan badan menjadi semakin baik.
7. Implikasi terhadap efisiensi waktu terukur pada saat penyelesaian proses berkas dan pengecekan tim teknis dilapangan. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme kerja dan waktu penyelesaian izin di BPPTSP sesuai dengan tujuan dengan adanya perubahan dari UPT menjadi BPPTSP.
8. Adapun dalam hal komitmen dan konsistensi pegawai dalam menghasilkan mekanisme kerja dari UPT menjadi BPPTSP menghasilkan bentuk kerjasama yang baik dan profesional yang menghasilkan hasil kerja yang maksimal dan sesuai dengan apa yang menjadi visi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPPTSP) Kota Samarinda menjadi lebih baik.

### **Saran**

1. Dalam hal persyaratan dengan adanya perubahan persyaratan dari UPT menjadi BPPTSP yang lebih rinci, maka harus adanya sosialisasi kepada masyarakat dan pengusaha agar pada saat mengajukan permohonan sudah melengkapi persyaratan yang baru.
2. Untuk hal mekanisme kerja di BPPTSP yang dianggap efisien oleh pemohon agar dapat diperbaikinya mekanisme berkas secara online yang telah disediakan oleh pihak BPPTSP di ruang tunggu, agar lebih mudah dan nyaman untuk mengetahui sampai dimana berkas yang telah diajukan pemohon.
3. Dengan adanya transparansi biaya di BPPTSP, maka diharapkan bentuk-bentuk pungutan liar tidak akan terjadi lagi.

4. Gambaran penyelesaian izin di BPPTSP mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah, yang perlu diperbaiki adalah informasi penyelesaian berkas secara online yang masih belum ada.
5. Dengan adanya perbandingan dari UPT dan BPPTSP terjadinya implikasi terhadap persyaratan, pelayanan, efisiensi waktu dan komitmen dan konsistensi pegawai yang memerlukan perbaikan, seperti penanganan keluhan pemohon, perbaikan system online agar pelayanan di BPPTSP lebih efektif dan efisien.
6. Dalam hal Implikasi terhadap pelayanan di BPPTSP harus lebih baik, seperti SDM yang di training untuk dapat memberikan penjelasan detail sesuai dengan keperluan pemohon, menanggapi keluhan pada system online yang masih terus ditingkatkan oleh BPPTSP sehingga system pelayanan di BPPTSP menjadi lebih efektif.
7. Adapun Implikasi terhadap efisien waktu di BPPTSP sudah sesuai, namun harus ditingkatkan lagi dan dipercepat, agar masyarakat sebagai pengguna jasa semakin puas dengan waktu penyelesaian izin usaha di kantor BPPTSP kota Samarinda.
8. Pelaksanaan Implikasi komitmen dan konsisten pegawai di BPPTSP masih harus diperbaiki dengan adanya training yang cukup akan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga BPPTSP akan menjadi satu-satunya tempat untuk melakukan permohonan izin usaha yang dapat secara 100 % membantu pemohon dalam memberikan izin usaha di Kota Samarinda.

### **Daftar Pustaka**

- Baratakusumah, Deddy Supriady, 2004. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Bohari, H. *Pengantar Hukum Pajak, Manajemen*, 1993. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Brata A, A, & Trihartanto, B, 2004. *Kekuasaan Pengelolaan Keuangan Negara / Daerah*. Penerbit PT Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Conyers, Diana and Hills. 1991. *Perencanaan Sosial di Dunia Ketiga, Suatu Pengantar. Terjemahan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, dkk, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Juliantara, D. 2005. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN. Jakarta
- Kahu, Josef Riwu, 2001. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Indonesia (Identifikasi Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya)*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Kartasasmita, Ginanjar. 1997. *Administrasi Pembangunan Perkembangan Pemikiran dan Prakteknya di Indonesia*, PT. Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta
- Kesit, B, 2003. *Pajak & Retribusi Daerah* Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta. UII Press : Yogyakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta
- Miles. Matthew B. dan A Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Cetakan I. UI-Press. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Salam, Dharma Setyawan. 2002. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Syafiie, Inu Kencana dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Syamsi Ibnu, 1994. *Dasar-Dasar Kebijakan Keuangan Negara*. Rieka Cipta. Yogyakarta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 1994. *Perencanaan Pembangunan*. CV. Haji Masagung. Jakarta.

### **Jurnal-Jurnal:**

- Dwimawanti, Ida. 2004. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. DIALOGUE. Volume I no. I. Magister

### **Undang-undang**

- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak dan Retribusi Daerah*.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 3 tahun 2013 tentang *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda*.
- Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 15 Tahun 2011 Tentang *Retribusi Perizinan Tertentu*
- Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 17 dan 18 Tahun 2003 tentang *Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*
- Peraturan Walikota Samarinda No. 4 Tahun 2005 Tentang *Pungutan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan*
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 15 Tahun 2006 Tentang *Retribusi Izin Mendirikan Bangunan*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 tahun 2010 Tentang *Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan*.

### **Dokumen - Dokumen**

- RKPD SKPD Badan Kepegawaian Daerah Kota Samarinda 2013