

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Madiun

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun terbentuk pada awal tahun 2009 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 05 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah, Kewenangan dan tupoksinya diatur dalam Peraturan Walikota Madiun Nomor 53 tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan beberapa izin sebelumnya diproses oleh masing-masing SKPD yang merupakan wewenang Walikota Madiun telah diserahkan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu berdasarkan Peraturan Walikota Madiun Nomor 58 Tahun 2008 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Walikota Madiun di Bidang Perizinan Kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun menempati lokasi di Jalan DI. Panjaitan No 09 Kota Madiun dan mulai operasional pada awal tahun 2009. Tujuan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun dibidang perizinan yaitu "*Terwujudnya pelayanan perizinan yang prima dan meningkatkan kompetensi SDM pelayanan perizinan*".

2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun

Mengacu pada tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun, maka Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun menetapkan Visi yaitu:

"Terwujudnya Pelayanan Yang Pasti dan Tuntas"

Penjelasan dari visi tersebut adalah:

1. Pasti mengandung makna memberikan kepastian pelayanan perizinan baik dalam hal transparansi proses dan biaya.
2. Tuntas artinya memberikan layanan yang sepenuh hati dan berkualitas sehingga terwujud pelayanan yang akurat dan tepat waktu sesuai keinginan/harapan pelanggan.

Untuk mewujudkan Visi tersebut Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun mempunyai Misi *"Meningkatkan kualitas Pelayanan Perizinan"*.

Penjelasan Misi tersebut adalah meningkatkan kepuasan pemohon izin terhadap pelayanan perizinan dengan didukung oleh SDM yang trampil, profesional dan kompeten serta penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) perizinan yang memadai.

3. Ruang Lingkup Tugas, Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah dan Peraturan Walikota

Madiun Nomor 53 tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun adalah sebagai berikut :

Susunan Organisasi Kantor terdiri dari :

Unsur Pimpinan : Kepala Kantor;

Unsur Pembantu : Sub Bagian Tata Usaha;

Unsur Pelaksana : 1. Seksi Pelayanan Perekonomian;

2. Seksi Pelayanan Kesejahteraan Rakyat;

3. Seksi Pelayanan Pembangunan dan Pemerintahan;

1. Kantor dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

2. Sub Bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Kantor.

3. Masing-masing Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Kantor.

4. Kepala Kantor mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan secara terpadu yang didelegasikan oleh Walikota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian.

5. Untuk melaksanakan tugas dimaksud, Kepala Kantor mempunyai fungsi:

1. pelaksanaan penyusunan program dan pelaporan;

2. penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan;

3. pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan;
4. pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan;
5. pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan;
6. pengelolaan ketatausahaan;
7. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota.

- **Sub Bagian Tata Usaha**, mempunyai tugas:

- a. melakukan penyusunan perencanaan program dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Sub Bagian Tata Usaha;
- b. melakukan penyusunan perencanaan program, evaluasi dan pelaporan di lingkungan Kantor;
- c. melakukan urusan surat-menyurat dan tata kearsipan;
- d. melakukan urusan rumah tangga, protokoler, upacara dan rapat dinas;
- e. melakukan urusan keamanan kantor;
- f. melakukan urusan pengendalian tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pengadministrasian dan perawatan barang-barang inventaris sesuai ketentuan yang berlaku;
- g. menyusun, mengolah dan memelihara data administrasi kepegawaian serta data kegiatan yang berhubungan dengan kepegawaian di lingkungan Kantor;
- h. mengoordinasikan dan menghimpun bahan-bahan untuk keperluan penyusunan rencana kerja anggaran;
- i. melaksanakan penatausahaan keuangan dan pertanggungjawaban keuangan;

j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor.

- **Seksi Pelayanan Perekonomian**, mempunyai tugas:

a. melakukan penyusunan perencanaan program dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Seksi Perekonomian;

b. melakukan koordinasi dan pemrosesan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang terdiri dari:

1. Izin Usaha Industri (IUI);
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
3. Izin Tanda Daftar Gudang (TDG);
4. Izin Tanda Daftar Industri (TDI);
5. Izin Pengusahaan Hotel;
6. Izin Pengusahaan Restoran dan Rumah Makan;
7. Izin Pengusahaan Rumah Kos/Pemondokan ;

c. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor.

- **Seksi Pelayanan Kesejahteraan Rakyat**, mempunyai tugas:

a. melakukan penyusunan perencanaan program dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Seksi Kesejahteraan Rakyat;

b. melakukan koordinasi dan pemrosesan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang terdiri dari:

1. Izin Sewa Tanah dan Bangunan Milik Pemerintah Daerah;
2. Izin Gangguan (HO);
3. Izin Reklame;
4. Izin Balai Pengobatan;

5. Izin Rumah Bersalin;
6. Izin Toko Obat atau Pedagang Eceran Obat;
7. Izin Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan Swasta;

Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor.

- **Seksi Pelayanan Pembangunan dan Pemerintahan**, mempunyai tugas:
 - b. melakukan penyusunan perencanaan program dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Seksi Pelayanan Pembangunan dan Pemerintahan;
 - c. melakukan koordinasi dan pemrosesan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang terdiri dari:
 1. Izin Pemakaian Kekayaan Daerah (penggunaan badan jalan);
 2. Izin Pemakaian Kekayaan Daerah (fasilitas parkir sumber umis);
 3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
 4. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
 - d. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor.
- Seksi mengkoordinasikan Tim Teknis sesuai dengan bidang tugas masing-masing.
- Tim Teknis memiliki kewenangan untuk memberikan saran pertimbangan dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolakny suatu permohonan perizinan.
- Tim Teknis bertanggungjawab kepada Kepala Kantor dan Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah masing-masing.
- Tim Teknis ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

Selanjutnya sebagian tugas Walikota di bidang perizinan yang telah didelegasikan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun terdiri dari:

1. Izin Sewa Tanah dan Bangunan Milik Pemerintah Daerah;
2. Izin Gangguan HO;
3. Izin Reklame;
4. Izin Pengusahaan Hotel;
5. Izin Pengusahaan Restoran dan Rumah Makan;
6. Izin Pengusahaan Rumah Kos (Pemondokan);
7. Izin Usaha Industri (IUI);
8. Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
9. Izin Tanda Daftar Gudang (TDG);
10. Izin Tanda Daftar Industri (TDI);
11. Izin Balai Pengobatan;
12. Izin Rumah Bersalin;
13. Izin Obat atau Pedagang Eceran Obat;
14. Izin Penyelenggaraan Laboratorium Kesehatan Swasta;
15. Izin Pemakaian Kekayaan Daerah (Penggunaan Bahu Jalan);
16. Izin Pemakaian Kekayaan Daerah;
17. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
18. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).

Serta ada beberapa izin tertentu yang harus mendapat rekomendasi Walikota berupa:

1. Izin Pemasangan Reklame Permanen;
2. Izin Pendirian Hotel;
3. Izin Usaha Industri Skala Menengah dan Besar;
4. Izin Mendirikan Rumah Sakit;
5. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Skala Menengah dan Besar;
6. Izin pendirian SPBU/POM BENSIN.

4. Proses Sistem Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Industri di Kota

Madiun

Pada suatu bidang usaha untuk memperoleh suatu izin, maka pastilah akan melalui suatu proses. Proses perizinan dalam usaha industri di Kota Madiun yaitu Pengajuan Izin Usaha.

Setiap pendirian usaha, baik usaha industri maupun perdagangan, yang berada di daerah, wajib memiliki izin usaha industri. Setiap orang atau badan pemegang izin usaha industri hanya dapat menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan yang tercantum dalam izin usaha industri yang dimiliki. Pengajuan perizinan di Kota Madiun sekarang ini diserahkan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Madiun. Adapun prosedur pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu ini dibuat secara transparan, mudah dan tidak berbelit-belit. Masyarakat dapat mengetahui prosedur pelayanan perizinan tersebut melalui blog dan website yang disediakan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Prosedur pelayanan perizinan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun diawali dengan tahap pemeriksaan administratif,

yaitu pada tahap ini petugas bertugas menerima permohonan perizinan dari masyarakat, memeriksa kelengkapan persyaratan dan melakukan verifikasi data berupa kelengkapan data. Pemohon mengambil formulir dan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas untuk diteliti validitasnya sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian berkas diajukan ke Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun.

Di dalam hal permohonan perizinan ditunda, hal ini bukan berarti izin yang diajukan gagal atau ditolak, hanya pemohon diminta untuk memenuhi semua persyaratan. Berdasarkan pemeriksaan administratif dan pemeriksaan kebenaran di lapangan, atas rekomendasi tim pemeriksa berkas permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh petugas, maka permohonan perizinan akan diterima. Selanjutnya, setelah permohonan perizinan dinyatakan diterima, maka akan dimintakan tanda tangan izin atau tanda tangan Surat Keputusan (SK) Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun. Selanjutnya, setelah semua tahap selesai, maka petugas menyerahkan dokumen izin kepada pemohon dan merekap permohonan izin pada hari itu.

Setiap usaha wajib mempunyai izin sesuai dengan usaha yang dilakukan. Menurut Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2003, dalam usaha industri, izin usaha yang dimaksud terdiri dari Izin Usaha Industri Kecil (TDI) dan Izin Usaha Industri Menengah IUI. Klasifikasi besar kecilnya usaha industri ditentukan dari besarnya nilai investasi perusahaan industri

yang dilakukan. Menurut Pasal 7 Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2003 tentang Izin Usaha Industri, Izin Usaha Perdagangan, dan Tanda Daftar Gudang, usaha industri diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Izin Usaha Industri Kecil, yaitu bagi usaha industri dengan nilai investasi Perusahaan seluruhnya tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha sebesar Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah) sampai dengan Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) wajib memiliki TDI.
- b. Izin Usaha Industri Menengah, yaitu bagi usaha industri dengan nilai investasi di atas Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan wajib memiliki IUI.

Kewenangan pemberian izin usaha industri berada pada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Tugas dari Kepala KPPT adalah setelah 3-4 hari kerja terhitung setelah penyerahan permohonan. Pada pelaksanaannya terdapat ketentuan mengenai perubahan, penggantian dan daftar ulang dari IUI/TDI. Pengajuan perubahan dilakukan apabila terjadi perubahan investasi perusahaan atau perubahan kegiatan usaha industri, serta terjadi perubahan kekayaan bersih usaha perdagangan, dan juga terjadi pemindahan lokasi dan atau perubahan jenis komoditi yang disimpan, secara kesemuanya itu sudah tidak sesuai lagi dengan izin yang dimiliki, maka setiap orang atau badan pemegang izin wajib mengajukan permohonan perubahan izin usaha industri.

Penggantian IUI/TDI dilakukan dalam hal apabila dikemudian hari IUI/TDI yang dimiliki hilang atau rusak, maka orang atau badan pemegang IUI/TDI wajib mengajukan permohonan penggantian. IUI/TDI pengganti diterbitkan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, dengan jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak tanggal penerimaan permohonan penggantian. Dalam pelaksanaan suatu usaha industri dan perdagangan di Kota Madiun ini, agar dapat terus maju dan berkembang secara sehat dan dinamis, maka terus dilakukan pembinaan dan pengawasan oleh pemerintah Kota Madiun. Di dalam hal pembinaan dan pengawasan perusahaan industri, perdagangan dan usaha pergudangan dilakukan oleh Dinas. Perdagangan dan Perindustrian Kota Madiun, meliputi pembinaan dibidang peningkatan kualitas sumber daya manusia, promosi dan pemasaran, dan pemanfaatan teknologi. Dalam hal pengawasan dilakukan terhadap ketaatan dalam pelaksanaan ketentuan-ketentuan dalam IUI/TDI.

B. Efektifitas Pelayanan Perizinan Usaha Industri Di Kota Madiun Pasca Reformasi Birokrasi

Pelayanan Perizinan merupakan suatu masalah yang sangat kompleks, perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik di bidang perizinan usaha memainkan peranan penting dalam menarik investor untuk menanamkan modalnya di suatu daerah. Kualitas pelayanan perizinan sendiri juga dapat diidentifikasi dari peraturan

pemerintah daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan secara lebih efisien dan efektif.

Pola pikir masyarakat yang masih berfikir bahwa dalam hal penyediaan pelayanan perizinan petugas birokrasi sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan.

Keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) kota Madiun diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum, dunia usaha dan juga pemerintah sendiri. Bagi masyarakat, dengan adanya KPPT masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum serta kemudahan dalam perizinan usaha khususnya usaha industri. Sementara itu keberadaan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) berdampak positif terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) karena masyarakat akan semakin percaya dengan pelayanan publik yang diberikan pemerintah khususnya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT).

Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam sistem pelayanan perizinan usaha industri di Kota Madiun juga sudah berjalan dengan cukup baik. Pelayanan perizinan sebelumnya dilakukan di SKPD yang tersebar sesuai

dengan jenis perizinan. Pelaksanaan perizinan usaha industri sebelumnya dilakukan oleh Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal (Disperindag Kopar). Semua bentuk perizinan dilayani dalam satu kantor. Legalisasi dari masing-masing surat izin yang diproses ada pada Walikota selaku pemimpin daerah. Adanya kendala tersebut, maka sekarang ini pelayanan perizinan diserahkan kepada KPPT Kota Madiun dengan sistem pelayanan satu pintu. Sistem tersebut dirasakan semakin meningkatkan pelayanan perizinan. Hal ini dapat terlihat dari semakin bertambahnya jumlah pemohon izin usaha di Kota Madiun.

Untuk mengetahui seperti apa efektifitas pelayanan penerbitan izin usaha industri di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Madiun, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto. Efektifitas hukum akan tercapai apabila faktor-faktor yang mempengaruhi berdampak positif atau mendukung hukum yang telah diberlakukan. Indikator tersebut penting dalam menelusuri keefektifitasan dalam pemberian pelayanan yang ditujukan ke publik. Besarnya efektifitas hukum ditinjau dari indikator-indikator yang akan dideskripsikan sesuai hasil wawancara dengan para informan.

Adapun indikator pengukuran efektifitas hukum antara lain:

1. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang), dalam hal ini adalah Peraturan daerah Nomor 5 tahun 2003 Tentang Retribusi Izin Usaha Industri, Perdagangan Dan Pergudangan.
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum, yang dalam hal ini adalah pegawai yang bertugas di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, yang dalam hal ini adalah bagaimana para staf di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun dapat memberikan layanan yang prima dan maksimal dalam pelayanan penerbitan izin usaha industri ini serta kelengkapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan di mana hukum tersebut berlaku atau diterapkan, yang dalam hal ini adalah para pengusaha atau masyarakat yang mengerti dan memanfaatkan pelayanan dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun.
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup, yang dalam hal ini adalah kebiasaan masyarakat yang ada disekitar masyarakat.¹

Kelima faktor diatas akan dikaji lebih terperinci untuk mengukur tingkat efektifitas pelayanan penerbitan izin usaha industri yang dilakukan oleh Kantor Pelayana Perizinan Terpadu:

¹ Ibid.

1. Peraturan

Peraturan dalam hal ini adalah aturan hukum yang memayungi pelayanan penerbitan izin usaha industri yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Bersama Kota Madiun yaitu Peraturan daerah Nomor 5 tahun 2003 tentang Retribusi Izin Usaha Industri, Perdagangan Dan Pergudangan. Perda tersebut mengatur tentang ketentuan mengenai perizinan dan pendaftaran dari usaha industri dan perdagangan di Kota Madiun, serta mengenai prosedur untuk memperoleh izin usaha tersebut.

Peraturan tersebut telah berlaku sejak sebelum terbentuknya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, dimana pelayanan penerbitan izin masih tersebar di SKPD dan tidak diwadahi dalam satu pintu, hingga sekarang. Di dalam perda tersebut diatur tentang ketentuan mengenai perizinan dan pendaftaran dari usaha industri dan perdagangan di Kota Madiun, serta mengenai prosedur untuk memperoleh izin usaha tersebut.

Dalam bidang usaha industri selalu terjadi perubahan-perubahan di dalam pengaturannya. Dalam era Otonomi Daerah, dibuat ketentuan mengatur mengenai Izin Usaha di Kota Madiun yaitu berlaku selama 5 (lima) tahun, selanjutnya dapat diperpanjang. Hal ini diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2003 tentang Retribusi Izin Usaha Industri, Perdagangan dan Pergudangan. Perihal menjadi pertimbangan pembentukan Perda tersebut adalah bahwa usaha industri, perdagangan, dan pergudangan merupakan bidang usaha yang saling berhubungan dan merupakan sektor pendukung perekonomian Kota Madiun. Pemerintah

Kota Madiun menilai, bahwa diperlukan pengaturan bidang usaha industri, perdagangan, dan pergudangan, agar dapat menumbuhkan iklim dunia usaha yang kondusif, sekaligus dapat memberikan ketenangan, ketertiban dan kepastian dalam usahanya.

Saat ini pengurusan masalah perizinan usaha di bawah kewenangan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Madiun. Wewenang Walikota Madiun telah diserahkan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu berdasarkan Peraturan Walikota Madiun Nomor 58 Tahun 2008 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Walikota Madiun di Bidang Perizinan Kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.² Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun memberikan fasilitas kemudahan dan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat menciptakan sistem birokrasi pelayanan publik secara demokratis, mudah, cepat, transparansi dan akuntabel. Sekarang ini apabila setiap orang atau masyarakat ingin melakukan proses perizinan suatu usaha cukup diajukan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun.

Bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Daerah No. 5 tahun 2003 tentang Retribusi Izin Industri, Perdagangan dan Pergudangan, yang termasuk dalam jenis usaha industri adalah sebagai berikut:

- a. Izin Usaha Industri (IUI);
- b. Tanda Daftar Industri (TDI).

² Hasil wawancara dengan Ibu Jujun Sundari Kasie Pelayanan Kesejahteraan Rakyat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun, tanggal 04 Januari 2013.

Berdasarkan Pasal 7 ayat (1) dan (2) Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2003 tentang Izin Usaha Industri, Izin Usaha Perdagangan, dan Tanda Daftar Gudang, usaha industri diklasifikasikan sebagai berikut :

Pasal 7

Ayat (1) : Izin Usaha Industri Kecil, yaitu bagi usaha industri dengan nilai investasi Perusahaan seluruhnya tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha sebesar Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah) sampai dengan Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) wajib memiliki TDI;

Ayat (2) : Izin Usaha Industri Menengah, yaitu bagi usaha industri dengan nilai investasi di atas Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan wajib memiliki IUI.

Sehingga apabila pengusaha memiliki nilai investasi yang memenuhi pasal 7 ayat (1) dan (2) perda tersebut, wajib memiliki IUI/TDI. Berdasarkan penelitian di lapangan, penulis melihat bahwa pengusaha industri di Kota Madiun sudah memiliki izin usaha industri baik itu Tanda Daftar Industri (TDI) maupun Izin Usaha Industri (IUI). Klasifikasi besar kecilnya usaha industri ditentukan dari besarnya nilai investasi perusahaan industri yang dilakukan.

Terdapat pengecualian terhadap kewajiban untuk memperoleh izin usaha industri, yaitu bagi industri kecil perorangan yang dijalankan oleh pribadi sendiri dengan mempekerjakan anggota rumah tangga, termasuk industri tertentu dalam kelompok industri kecil serta tidak berbentuk badan hukum/persekutuan dengan investasi industri dibawah Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah). Izin industri (IUI/TDI) dapat diberikan jika dikehendaki oleh yang bersangkutan. Bagi pengusaha yang nilai investasinya di bawah Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah) tidak perlu

mengurus izin usaha industri. Namun apabila diperlukan, pengusaha dapat mengajukan permohonan izin.

Pada pasal 7 Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2003 juga dijelaskan tentang pengusaha yang proses industrinya berpotensi merusak atau membahayakan lingkungan. Sehingga untuk memperoleh izinya memerlukan Persetujuan Prinsip. Tata cara dan prosedurnya diatur dalam pasal 7 ayat (4) Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2003.

Untuk prosedur dan tata cara pengajuan dan pemrosesan Izin Usaha Industri (IUI) dan Tanda Daftar Industri (TDI) diatur pada pasal 10 Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2003 yaitu pengisian formulir IUI/TDI dengan dilampiri:

Pasal 10

IUI/TDI :

Mengisian formulir IUI/TDI dengan dilampiri :

- a. Foto copy Izin Gangguan (HO);
- b. Foto copy KTP/Tanda daftar Perusahaan (TDP);
- c. Dokumen pengelola limbah (AMDAL);
- d. Selambat-lambatnya 14 hari sejak diterimanya permintaan IUI/TDI secara benar dan lengkap, yang Pejabat ditunjuk wajib memberikan izin.

Pasal 10 dalam perda tersebut memuat prosedur dan ketentuan umum perizinan, khususnya IUI dan TDI. Pengajuan izin pada pasal 10 diproses selambat-lambatnya selama 14 hari, namun saat ini pelayanan izin sudah dapat selesai selama 3-4 hari.³ Hal tersebut menunjukkan komitmen Kan-

³ Hasil wawancara dengan Bapak Darno Kasie Pelayanan Perekonomian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun, tanggal 19 Desember 2012.

tor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun kepada terlaksananya pelayanan publik yang cepat dan efisien.

Saat ini Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun ini memiliki wewenang untuk menerima berkas, melakukan pemrosesan berkas, menerima pembayaran retribusi, evaluasi berkas, penandatanganan perizinan sampai dengan menerbitkan surat keputusan perizinan apabila melalui pemeriksaan administratif yang diajukan memenuhi persyaratan, maka Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun akan langsung menerbitkan surat perizinan sesuai dengan bidang usaha industri.

Prosedur perizinan khususnya izin usaha industri, mengacu pada Peraturan Daerah No. 5 tahun 2003 sebagai dasar hukum. Berdasarkan data yang telah dideskripsikan di atas, pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2003 tentang Retribusi Izin Usaha Industri, Perdagangan dan Pergudangan pada dasarnya sudah cukup efektif. Dibuktikan dengan terlaksananya prosedur yang perizinan yang telah ditetapkan oleh KPPT sesuai dengan komitmen Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu yaitu meningkatkan pelayanan baik sarana prasarana, SDM, maupun pelayanannya selama berkesinambungan.⁴

2. Aparat Hukum

Upaya peningkatan pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun sebenarnya terus ditingkatkan, wujud dari upaya tersebut dapat dilihat dengan semakin optimalnya kinerja staf Kantor Pelayanan

⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Jujun Sundari Kasie Pelayanan Kesejahteraan Rakyat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun, tanggal 04 Januari 2013.

Perizinan Terpadu Kota Madiun. Layanan ramah yang diberikan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengusaha atau masyarakat.

Proses layanan dan kinerja para staf yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun sudah dapat dikatakan baik walaupun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Staf sangat membantu sekali apabila ada kekurangan berkas. Masyarakat merasa terbantu karena ketakutan akan adanya kesulitan pada saat mengurus izin ternyata sangat dipermudah bahkan pernah ada kasus berkas pemohon yang ketinggalan diambil langsung dikantor pemohon tersebut.⁵

Proses pelayanan penerbitan izin usaha industri yang diberikan oleh para petugas di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun sudah tidak bertele-tele lagi dan sudah jarang terjadi pungutan liar serta adanya transparansi.⁶ Hal ini dikarenakan peningkatan layanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun dibarengi dengan peningkatan kualitas SDM para staf.

3. Sarana atau Fasilitas

Salah satu faktor yang tidak kalah penting dalam menentukan efektifitas hukum adalah sarana dan prasarana pendukung pelayanan izin, dalam hal ini adalah pelaksanaan pelayanan penerbitan izin usaha industri di kantor Bersama. Beberapa hal yang perlu diperbaiki atau dievaluasi. Sebagai contoh adalah mengenai peningkatan teknologi informasi yang

⁵ Hasil wawancara dengan Tn. MA, salah satu pengusaha yang pernah mengurus perizinan (TDI), tanggal 10 Januari 2013.

⁶ Hasil wawancara dengan Tn. S, salah satu pengusaha yang pernah mengurus perizinan (IUI), tanggal 11 Januari 20013.

berkaitan dengan akses tentang prosedur pelayanan penerbitan izin itu sendiri.

Akses yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun terutama pengecekan izin usaha industri masih menggunakan sistem manual⁷ yang sangat rentan dengan kemungkinan kesalahan walaupun dilakukan oleh staf yang berpengalaman. Disamping itu, adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) seharusnya bisa dimanfaatkan secara optimal.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah kumpulan dari manusia dan sumber daya modal di dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.⁸

Manfaat Sistem Informasi Manajemen adalah agar informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat berguna bagi manajemen, maka analisis sistem harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan informasi yang dibutuhkannya, yaitu dengan mengetahui kegiatan-kegiatan untuk masing-masing tingkat (level) manajemen dan tipe keputusan yang diambilnya. Berdasarkan pada pengertian-pengertian di atas, maka terlihat bahwa tujuan dibentuknya Sistem Informasi Manajemen atau SIM adalah supaya organisasi memiliki informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan manajemen, baik yang menyangkut keputusan-keputusan rutin

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Suroto, staf Seksi Pelayanan Perekonomian Kantor Pelayanan Perizinan terpadu (KPPT) Kota Madiun, tanggal 7 Januari 2012.

⁸ Jogiyanto, HM. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. ANDI : Yogyakarta., hlm. 14.

maupun keputusan-keputusan yang strategis. Sehingga SIM adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM), kita bisa melihat potensi langsung di SIM, sistem pelaporan bisa di SIM dan SK juga bisa di print dari SIM. Sangat efektif dibandingkan dengan sistem manual, tinggal memasukkan data, kalau sudah lengkap dan benar bisa langsung diproses.”⁹

Salah satu layanan yang benar-benar terasa manfaatnya salah satunya adalah layanan perizinan paket yang juga merupakan layanan unggulan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun. Para pengusaha sudah tidak perlu terlalu repot untuk mengurus perizinan satu-persatu namun sudah bisa dilakukan dalam satu kepengurusan izin.¹⁰

Sarana dan prasarana yang disediakan antara lain :

1. Tempat parkir

Tempat parkir wajib pajak tersedia di halaman samping yang cukup luas baik untuk roda 4 maupun roda 2.

2. Ruang tunggu wajib pajak

Ruang tunggu pemohon izin terletak di lobby Gedung Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun. Penataannya diupayakan

⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Jujun Sundari Kasie Pelayanan Kesejahteraan Rakyat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun, tanggal 04 Januari 2013.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Jujun Sundari Kasie Pelayanan Kesejahteraan Rakyat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun, tanggal 04 Januari 2013.

serepresentatif mungkin dan juga adanya kursi panjang untuk digunakan bagi pemohon izin yang mengurus perizinan.

3. Ruang mushola tersedia bagi pemohon izin maupun staf KPPT.
4. Kamar mandi / WC.
5. Perangkat computer

Jumlah perangkat komputer yang tersedia untuk pelayanan sebanyak 8 (delapan) unit.¹¹

6. Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi publik secara umum dilakukan oleh petugas pada loket informasi, sedangkan untuk memperlancar dan mempermudah pelayanan telah ditempatkan 2 orang petugas pemandu simpatik yang bertugas memberikan bantuan dan arahan bagi pemohon izin yang mengalami kesulitan

7. Penanganan Pengaduan

Untuk penanganan pengaduan pemohon izin dilakukan pada loket informasi dengan cara pemohon izin mengisi buku pengaduan yang selanjutnya oleh petugas informasi diajukan kepada pimpinan yang terkait guna penagannya.

4. Faktor Masyarakat

Dalam penerapan suatu peraturan, peraturan tersebut akan berjalan secara efektif/lancar apabila suatu peraturan tersebut dapat dimengerti atau dipahami oleh masyarakat. Dalam pelayanan penerbitan izin usaha industri

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Darno Kasie Pelayanan Perekonomian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun, tanggal 19 Desember 2012.

ini dapat dikatakan efektif karena pengusaha atau masyarakat bukan mengerti peraturannya tetapi bagaimana pengusaha tersebut memahami dan dapat memanfaatkan suatu layanan perizinan yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun. Hal ini dikarenakan layanan ini dapat dikatakan menjadi hal baru bagi para pengusaha atau investor baru yang akan membuka usaha industri di kota Madiun, karena sebelumnya pelayanan perizinan masih tersebar di beberapa SKPD namun sekarang sudah terpusat di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu. Hal lain yang berkaitan dengan kondisi masyarakat Madiun mengenai pelayanan perizinan usaha industri ini adalah selain kurangnya informasi tentang Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun dan jenis-jenis perizinan serta prosedur perizinannya, masyarakat atau wajib pajak lebih memilih menggunakan jasa calo untuk mengurus perizinan walaupun sebenarnya kepengurusan izin usaha saat ini sudah dipermudah.¹²

Hal ini mengakibatkan keberadaan calo masih belum terselesaikan dengan baik. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kemungkinan pelanggaran itu tetap ada. Sebaik apapun aparat, apabila tidak disertai partisipasi masyarakat pelaksanaan pelayanan perizinan tidak akan berjalan dengan efektif. Baik masyarakat dan aparat harus menciptakan hubungan yang baik namun tetap profesional, bukannya terlalu memanjakan masyarakat/pengusaha dengan pengurusan pelayanan perizinan namun

¹² Hasil wawancara dengan Bapak Suroto, staf Seksi Pelayanan Perekonomian Kantor Pelayanan Perizinan terpadu (KPPT) Kota Madiun, tanggal 7 Januari 2012.

memberikan pengarahan yang baik bahwa mengurus izin sendiri sangat mudah dan sederhana.

5. Faktor Kebudayaan

Untuk mendukung suatu efektifitas hukum, kebudayaan masyarakat juga tidak kalah berperan penting. Dalam perizinan usaha industry, peran serta masyarakat sekitar sangat diperlukan. Untuk membuat suatu pusat produksi/pabrik dibutuhkan persetujuan dari masyarakat sekitar tempat yang akan dijadikan pabrik tersebut. Namun yang terjadi adalah masih adanya oknum masyarakat yang tidak memberikan persetujuan karena memiliki kepentingan pribadi yang menguntungkan suatu pihak. Contoh nyata kasus yang pernah ditangani oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun adalah sebagai berikut:

- c. Pada tahun 2011 ada permasalahan perpanjangan HO atau Izin Gangguan yang mana ada masyarakat yang tidak mau memberikan tanda-tangan persetujuan izin kepada perusahaan kembang api yang telah lama berdiri. Setelah ditelusuri, ternyata alasannya adalah meminta kompensasi;
- d. Perusahaan susu di jalan Agus Salim, kasusnya juga seperti itu. Tim KPPT dan Disperindag ikut tinjauan kelapangan untuk melihat permasalahannya langsung, ternyata ada masyarakat yang minta dijadikan pekerja perusahaan itu.¹³

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Suroto, staf Seksi Pelayanan Perekonomian Kantor Pelayanan Perizinan terpadu (KPPT) Kota Madiun, tanggal 7 Januari 2012.

Tentunya apabila SDM diimbangi dengan keahlian akan sangat menguntungkan semua pihak, namun apabila SDM yang ada ternyata tidak memiliki keahlian yang merasakan dampaknya adalah para pengusaha. Pengusaha harus mengeluarkan biaya lebih selain untuk kompensasi juga untuk pelatihan tenaga kerja baru yang tidak memiliki keahlian. Kebiasaan-kebiasaan seperti itu apabila tidak segera ditangani akan menjadi budaya, tentunya apabila terjadi terus-menerus hal ini akan sangat tidak menguntungkan bagi para pengusaha. Dan dampak-dampak lain yang akan timbul adalah investor akan berfikir ulang untuk berinvestasi di kota Madiun karena permasalahan tersebut yang mengakibatkan berkurangnya Pendapatan Asli Daerah (PAD).

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Industri Di Kota Madiun

Secara keseluruhan, pelaksanaan dalam pelayanan penerbitan izin usaha industri yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun ini dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan penerbitan izin usaha industri di Kota Madiun yaitu sistem pelayanannya sederhana dilayani dalam satu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT).¹⁴

Pada dasarnya masyarakat menghendaki setiap pelayanan dapat dilakukan secara singkat, cepat, tidak berbelit-belit dan benar menyangkut proses yang

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Jujun Sundari Kasie Pelayanan Kesejahteraan Rakyat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun, tanggal 04 Januari 2013

dilalui dalam mengajukan perizinan. Masyarakat juga menghendaki agar tidak adanya diskriminasi di dalam melaksanakan pelayanan perizinan usaha, sehingga masyarakat akan lebih nyaman dalam mengajukan perizinan. Prosedur pendaftaran perizinan izin usaha menjadi lebih sederhana dan tidak berbelit-belit dalam pelayanan.

Selain itu waktu perizinan yang singkat akan meringankan masa tunggu bagi pemohon izin usaha industri. Terkait masalah waktu perizinan, dengan pelayanan perizinan yang sekarang ini diserahkan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu, maka waktu untuk pengajuan perizinan relatif lebih cepat yaitu untuk pengajuan IUI/TDI rata-rata membutuhkan waktu kurang lebih 3 (tiga) sampai 4 (empat) hari.¹⁵ Adanya masalah waktu yang relatif lebih cepat tersebut dikarenakan sekarang ini proses pelayanan perizinan usaha dilakukan seluruhnya oleh KPPT, sehingga untuk semua keperluan menyangkut proses memperoleh perizinan diselesaikan di KPPT saja.

Adanya pelayanan yang baik dari petugas Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat atau pemohon izin usaha, serta didukung dengan adanya fasilitas yang lengkap dan modern.

Legalisasi izin usaha industri akan menjamin pengusaha dalam operasionalnya dan mendapatkan perlindungan hukum. Kejelasan status perusahaan akan berpengaruh terhadap kelangsungan operasional perusahaan

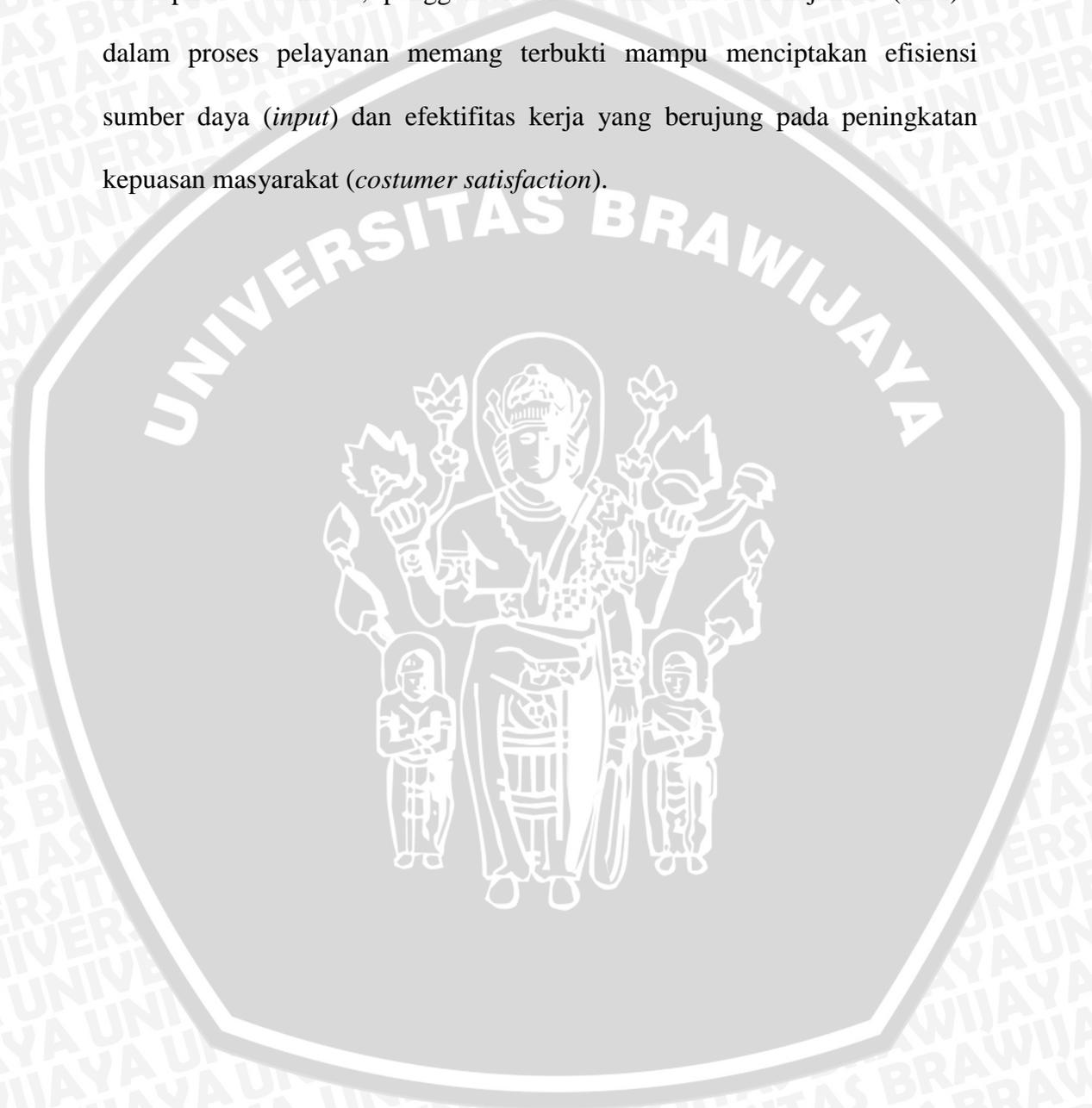
¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Darno Kasie Pelayanan Perekonomian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Madiun, tanggal 19 Desember 2012.

Hal yang sangat disayangkan adalah koordinasi yang terbentuk selama ini terjadi kurang sinergis dan sistematis, diantara staf terkadang masih ikut mencampuri urusan satu sama lain. Sebagai contoh staf Seksi Pelayanan Perekonomian yang hanya 3 orang ikut membantu staf Front Office.¹⁶ Hal ini dikarenakan kurangnya SDM karyawan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Madiun. Pada dasarnya sudah ada pembagian tugas yang jelas berdasarkan pembagian instansi tersebut. Sebagai contoh adalah Seksi Pelayanan Perekonomian dalam hal ini berwenang untuk mengurus perizinan usaha industri, perdagangan dan pergudangan.

Dibalik banyaknya kemajuan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dalam melayani perizinan khususnya izin usaha industri, masih adanya pengaduan maupun keluhan yang disampaikan masyarakat/pengusaha baik melalui media massa maupun langsung kepada unit/kantor pelayanan merupakan salah satu indikasi bahwa sistem dan prosedur pelayanan masih ada kekurangan dan harus ditingkatkan. Harus diakui bahwa pemerintah kota Madiun yang telah menunjukkan komitmen kuat untuk membangun sistem pelayanan publik yang efektif, dan akuntabel. Hal ini antara lain ditunjukkan oleh adanya pembentukan lembaga khusus yang menangani pelayanan, serta pengaturan tentang standarisasi mutu pelayanan pada dimensi waktu, persyaratan, biaya, maupun prosedurnya yaitu Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Madiun, dan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM).

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Martono, staf Seksi Pelayanan Perekonomian Kantor Pelayanan Perizinan terpadu (KPPT) Kota Madiun, tanggal 7 Januari 2012.

Sayangnya, belum adanya pelayanan izin online menunjukkan bahwa aspek penggunaan teknologi modern belum berjalan sebagaimana yang diharapkan. Selain itu, penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM)¹⁷ dalam proses pelayanan memang terbukti mampu menciptakan efisiensi sumber daya (*input*) dan efektifitas kerja yang berujung pada peningkatan kepuasan masyarakat (*costumer satisfaction*).



¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Jujun Sundari Kasie Pelayanan Kesejahteraan Rakyat Kantor Pelayanan Peizinan Terpadu Kota Madiun, tanggal 04 Januari 2013